

# **MANUAL DE XESTIÓN**

## ÍNDICE

|                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN</b>                                                            | <b>4</b>  |
| <b>2. NORMATIVA CONTÁBEL</b>                                                      | <b>5</b>  |
| 2.1. Control de facturas e pedidos                                                | 6         |
| 2.2. Forma xurídica                                                               | 8         |
| 2.3. Tramitacións                                                                 | 8         |
| 2.4. Custes de Seguridade Social                                                  | 10        |
| 2.5. IAE, IVE e IRPF                                                              | 11        |
| 2.6. PROCEDIMENTO DE XESTIÓN I: Procedemento de Cotización á<br>Facenda Pública   | 14        |
| <b>3. APROVISIONAMENTO</b>                                                        | <b>19</b> |
| 3.1. Provedores                                                                   | 21        |
| 3.2. PROCEDIMENTO DE XESTIÓN II: Xestión de pedidos e contratos con<br>provedores | 26        |
| PROCESO                                                                           | 26        |
| 3.3. Xestión de almacén                                                           | 33        |
| 3.4. PROCEDIMENTO DE XESTIÓN III: Almacenamento físico das<br>mercadorías         | 37        |
| <b>4. RECURSOS HUMANOS</b>                                                        | <b>40</b> |
| 4.1. Procedemento de selección                                                    | 40        |
| 4.2. Pasos a seguir para a realización dunha entrevista:                          | 42        |
| 4.3. Pasos a seguir unha vez seleccionado o candidato                             | 43        |
| 4.4. PROCEDIMENTO DE XESTIÓN IV: Selección e xestión de persoal                   | 45        |
| PROCESO                                                                           | 45        |
| 4.5. Formación dos comerciantes                                                   | 50        |
| 4.6. Definición dos postos de traballo                                            | 50        |
| <b>5. HORARIOS COMERCIAIS</b>                                                     | <b>54</b> |
| 5.1. Lexislación                                                                  | 54        |
| 5.2. Horarios dos establecementos                                                 | 55        |
| <b>6. MANUAL OPERATIVO</b>                                                        | <b>57</b> |
| 6.1. Normas para a boa xestión.                                                   | 57        |
| 6.2. Como establecer a oferta                                                     | 58        |
| 6.3. Como se fai o menú                                                           | 60        |
| 6.4. Fixación de prezos                                                           | 61        |

|                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>6.5. PROCEDEMENTO DE XESTIÓN V: Fixación de prezos e cálculo do beneficio.....</b> | <b>63</b> |
| <b>7. ANEXOS .....</b>                                                                | <b>67</b> |
| <b>8. BIBLIOGRAFÍA .....</b>                                                          | <b>68</b> |

## 1. INTRODUCCIÓN

Os comercios rurais pertencentes á Rede de Comercio Rural Galego deberán seguir un Sistema de Xestión baseado na Calidade. A xestión do negocio debe facerse buscando a satisfacción dos clientes, a optimización dos recursos e o fomento e impulso da mellora continua. Debe asumirse como unha contribución de todos e cada un dos traballadores e traballadoras que integran a organización.

A implantación dun Sistema de Xestión baseado na Calidade, ten coma principal finalidade a mellora da organización interna e a consolidación e crecemento no mercado. Ademais permítenos:

- Coñecer a percepción dos clientes.
- Coñecer a percepción dos traballadores.
- Identificar e localizar a información relevante de maneira rápida.
- Mellorar a competencia profesional dos traballadores e a aprendizaxe interna.
- Unificar criterios de actuación cando sexa conveniente.
- Especificar correcta e completamente os requisitos do cliente e as condicións da prestación do servizo, co obxecto de proporcionar un servizo que satisfaga (coma mínimo) as súas expectativas e as nosas.

Ademais a actividade do comercio rural seguirá unha serie de procedementos, e dicir, os procesos necesarios para a nosa actividade levaranse a cabo dunha forma concreta.

## 2. NORMATIVA CONTÁBEL

Establécese no Código de Comercio que “todo empresario deberá levar unha contabilidade ordenada, adecuada á actividade da empresa, que permita un seguimento cronolóxico de todas as súas operacións, así como a elaboración periódica de balances e inventarios”.

Polo tanto, a contabilidade ten dúas vertentes: Por un lado é unha ferramenta de xestión e, como tal, debe responder ás necesidades do empresario; e por outro lado o feito de levar unha contabilidade ordenada é de interese de terceiros (acreedores, Facenda...), polo que se esixe que a mesma se axuste ás Normas contidas no Plan Xeral de Contabilidade.

Tanto o empresario individual (só no caso de actividades empresariais de carácter mercantil) como o societario deben levar:

- Un Libro de Inventarios e Contas Anuais. As contas anuais son o Balance, a Conta de Perdas e Ganancias, a Memoria e o Informe de Xestión.
- Un Libro Diario

Os empresarios deben conservar os libros, correspondencia, documentación e xustificantes concernentes ao seu negocio, debidamente ordenados, durante seis anos. Este prazo débese contar a partir do último asento realizado nos libros.

Idéntica obriga existe nos casos de cese da actividade, disolución de sociedades ou morte do empresario, caso no que a obriga recae sobre os seus herdeiros .

No caso que nos ocupa, ***non existe obriga para o comerciante de levar unha contabilidade en sentido estrito***, pero é aconsellábel dispoñer dun sistema administrativo organizado e sinxelo.

Polo tanto, bastaría con dispoñer duns arquivos alfabéticos para as facturas e libros onde fosen recolléndose os importes diarios das caixas, así como as compras e os gastos. Todo isto virá facilitado pola aplicación informática que terá un sistema de contabilidade que permitirá levar as contas dun xeito organizado e sinxelo.

É preciso dispoñer dunha conta bancaria exclusiva para o negocio, de maneira que nos extractos bancarios poidan comprobarse mensualmente as operacións realizadas.

As obrigas formais, contábeis e rexistrais que debe levar a cabo a empresa son:

- Conservar as facturas emitidas e recibidas.
- Conservar os xustificantes dos módulos (Seguridade Social).
- Levar o libro rexistro de bens de inversión.
- Declaración e liquidación anual do I.R.P.F. no segundo trimestre.
- Declaración anual de operacións superiores a 30.000 €. en abril.
- Levar rexistro de vendas diarias.
- Declaración e liquidación trimestral dos fraccionamentos a conta do I.R.P.F.



### 2.1. Control de facturas e pedidos

Os empresarios e profesionais deben expedir factura por cada unha das operacións que realicen (entregas de bens e prestacións de servizos).

Así, no IVE, a través da factura ou documento equivalente vaise efectuar a repercusión do imposto e só a posesión dunha factura correcta vai permitir ao destinatario da operación practicar a dedución das cotas soportadas.

Leva consigo as seguintes obrigas:

- Obriga dos empresarios e profesionais de expedir e entregar facturas polas operacións efectuadas
- Conservar copia ou matriz das facturas emitidas
- Expedir e entregar factura polos pagos anteriores á realización da operación. Na factura definitiva débese indicar expresamente este feito.

Os requisitos das facturas veñen recollidos no artigo 3 do Real Decreto 2402/1985, que sinala os requisitos mínimos que deben presentar as facturas e as súas copias ou matrices. Non obstante poden conter máis información que a mínima esixida.

Os requisitos mínimos pero imprescindíbeis, son:

- **Número** e, no seu caso, **serie**. A numeración das facturas debe ser correlativa podéndose establecer series diferentes, especialmente cando existan diversos centros de facturación.
- **Nome e apelidos ou denominación social, NIF** atribuído pola Administración Española, ou no seu caso, pola doutro Estado membro da Comunidade Económica Europea e **domicilio**, tanto do expedidor como do destinatario. Se o destinatario fora unha persoa física que non desenvolve actividades empresariais ou profesionais, bastará que conste o seu nome e apelidos e o seu NIF.
- **Descrición da operación e o seu importe total**. Cando esta operación estea suxeita e non exenta de IVE, deberanse consignar na factura os datos necesarios para a determinación da base imponible, o tipo aplicable e a cota repercutida salvo cando a cota sexa repercutida dentro do prezo, indicándose neste caso unicamente o tipo aplicado, ou ben, a expresión «IVE incluído», se así está autorizado. Se a factura comprendera entregas de bens ou servizos suxeitos a tipos diferentes no IVE, deberase diferenciar a parte de operación suxeita a cada tipo.
- **Lugar e data de emisión.**
- Normalmente estes requisitos acompañanse doutros como **selo, sinatura, forma de pago, vencemento da factura**, etc.

As facturas poden rectificarse só en casos moi concretos::

- Por incorrecta fixación de importes
- Cando varíen as circunstancias determinantes da súa contía
- Cando queden sen efecto as operacións gravadas polo IVE.

The image shows a sample invoice form with the following sections:

- FACTURA DE KUBRO** (Header)
- COMPANIA** (Company details)
- CLIENTE** (Customer details)
- DETALLE DE LA OPERACION** (Operation details table)
- RESUMEN** (Summary table)
- OTROS DATOS** (Other data)

Esta rectificación procede sempre que non transcorresen **cinco anos** a partir do momento en que se cobrou o imposto correspondente á operación gravada ou, no seu caso, da data en que se producisen as circunstancias modificativas da contraprestación ou determinantes da ineficacia da operación gravada.

En canto ao período de conservación das facturas, este ascende a catro anos e no caso dos bens de inversión, as facturas que se refiran a tales bens deberanse conservar durante o seu correspondente período de regularización e os cinco anos seguintes.

Ademais, pódense emitir facturas por vía telemática estando regulada esta opción na Orde de 22 de marzo de 1996

Se falamos dos tickets, os requisitos mínimos esixidos son menores que no caso das facturas e serían os que seguen:

- **Número e, no seu caso, serie,** seguindo a numeración correlativa
- **NIF do expedidor**
- **Tipo impositivo aplicado ou expresión «IVE incluído»**
- **Importe total.**



## 2.2. Forma xurídica

Temos varias opcións recomendábeis:

- **Empresario/a individual** que comeza unha actividade de comercio polo miúdo.

Esta forma xurídica supón:

- Contraer toda a responsabilidade fronte a terceiros.
- Tributar polos beneficios obtidos no imposto sobre a renda (gravame do 48%)
- Non existe a necesidade de levar contabilidade segundo o Plan Xeral Contable.
- Estará sometido ao Réxime de Recargo de Equivalencia
- Cotización a través do Réxime Especial de Traballadores Autónomos

- **Sociedade limitada**

Esta forma xurídica supón que:

- A responsabilidade limitase ao capital aportado
- Debe desembolsarse un capital mínimo de 3.000€
- A sociedade limitada debe tributar a través do Imposto de Sociedades (tipo de gravame do 35%)

## 2.3. Tramitacións

Unha vez seleccionada a forma xurídica que terá o novo comercio rural ou segundo a que xa tiñan os establecementos adheridos á Rede, teremos que realizar unha serie de trámites antes da posta en funcionamento do negocio.

#### Trámites xerais

- Licenza de obras
- Alta no imposto de actividades económicas (IAE)
- Licenza de abertura no Concello
- Alta no Réxime de Autónomos da Seguridade Social
- Inscripción da empresa na Seguridade Social
- Alta dos traballadores na Seguridade Social
- Comunicación de abertura do centro de traballo
- Legalización do libro de visitas
- Formalización dos contratos

Cadro resumo dos trámites a realizar segundo a tipoloxía de empresa seleccionada:

|                                              |                               | <b>EMPRESARIO<br/>INDIVIDUAL</b> | <b>S.L.</b> |
|----------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|-------------|
| <b>TRÁMITES PREVIOS</b>                      | Certificación negativa        |                                  | X           |
|                                              | Escritura notarial            |                                  | X           |
| <b>TRÁMITES FACENDA</b>                      | Declaración do censo          | X                                | X           |
|                                              | Alta no I.A.E.                | X                                | X           |
|                                              | Alta Imposto de Bens Inmóveis |                                  |             |
| <b>TRÁMITES REXISTROS</b>                    | Rexistro Consellería (Xunta)  |                                  | X           |
|                                              | Rexistro Mercantil            |                                  |             |
|                                              | Rexistro Propiedade           |                                  |             |
|                                              | Oficina Patentes e Marcas     |                                  |             |
| <b>TRÁMITES DIRECCIÓN XERAL<br/>TRIBUTOS</b> | Transmisións patrimoniais     |                                  | X           |
| <b>TRÁMITES INEM</b>                         | Oferta de emprego             |                                  |             |
|                                              | Contrato de traballo          |                                  | X           |
| <b>TRÁMITES INSS</b>                         | Inscripción da empresa        | X                                | X           |
|                                              | Afiliación traballadores      | X                                | X           |
|                                              | Alta/baixa traballadores      | X                                | X           |
|                                              | Cotización á S.S.             | X                                | X           |

|                                                                             |                                  | <b>EMPRESARIO<br/>INDIVIDUAL</b> | <b>S.L.</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------------|
| <b>TRÁMITES DIRECCIÓN<br/>PROVINCIAL DE TRABAJO E<br/>SEGURIDADE SOCIAL</b> | Libro de Visitas                 | X                                | X           |
|                                                                             | Calendario Laboral               | X                                | X           |
| <b>TRÁMITES CONSELLERÍA DE<br/>XUSTIZA</b>                                  | Comunicación abertura            | X                                | X           |
| <b>TRÁMITES CONCELLO</b>                                                    | Imposto de Construcións e Obras  |                                  |             |
|                                                                             | Incremento bens natureza. urbana |                                  |             |
|                                                                             | Licenza de abertura              | X                                | X           |
|                                                                             | Licenza de obras                 | X                                | X           |

## 2.4. Custes de Seguridade Social

Antes de nada, débese inscribir a empresa na Seguridade Social e a continuación proceder á afiliación e alta dos traballadores da empresa.

A inscrición do empresario e a identificación dos seus centros de traballo realizarase na Dirección Provincial da Tesourería Xeral da Seguridade Social da provincia na que radique o domicilio do empresario ou estea situado o centro de traballo, ou nas administracións ou axencias da Seguridade Social existentes nesta provincia.

A solicitude de inscrición débese formular no **modelo oficial TA-6** coa documentación que no propio impreso se indica e que é:

### Se é empresario individual:

1. Fotocopia do DNI do empresario. Se é estranxeiro: Pasaporte
2. Fotocopia do Imposto de Actividades Económicas
3. Documento de Declaración respecto á protección dos accidentes de traballo e enfermidades profesionais facendo constar á Entidade Xestora ou Colaboradora por que alternativa opta

### Se é unha Sociedade:

1. Os documentos 2 e 3 indicados anteriormente
2. Escritura de Constitución da Sociedade debidamente rexistrada ou certificado do Rexistro correspondente (Libro de Actas no caso de Comunidades de Propietarios)
3. Fotocopia do D.N.I. de quen asina a solicitude de inscrición

4. Documento que acredite os poderes do asinante, se non consta na escritura

A efectos de identificación no sistema da Seguridade Social, asígnase a cada empresario un número único de inscrición válido en todo o territorio do estado.

#### **Traballadores Autónomos:**

A base de cotización dos traballadores que a 1 de xaneiro de 2010 teñan idade inferior a cincuenta anos, será a que eles escollan dentro da base mínima (841,80 euros) e máxima (3.198 euros).

Á mencionada base aplicaráselle o tipo de cotización establecido que é do 29,8%. No suposto de que o traballador non se acolla á protección por incapacidade temporal, o tipo será do 26,5%:

- Cota mínima con Incapacidade Temporal ( $841,80 * 29,8\%$ ): 250 euros/mes aprox.
- Cota mínima sen Incapacidade Temporal ( $841,80 * 26,5\%$ ): 223 euros/mes aprox.

### **2.5. IAE, IVE e IRPF**

#### **Imposto de Actividades Económicas (IAE)**

Ao tratarse dun negocio no que teñen lugar varias actividades ao mesmo tempo e no mesmo lugar temos que ter en conta varios epígrafes do IAE ao que estará sometido o establecemento. Así temos que os comercios rurais adheridos á Rede de Comercio Rural Galego terán que axustarse, como mínimo, a dous epígrafes diferentes do IAE:

673.2: Bares.

647: Comercio polo miúdo de produtos alimenticios y bebidas en general.

#### **Imposto sobre o valor engadido (IVE)**

O IVE é un tributo de natureza indirecta que recae sobre o consumo de bens e servizos, polo tanto, quen paga é o consumidor final. O empresario ou profesional terá que ingresar en Facenda a diferenza entre a cota de IVE que soportou pola compra de bens e servizos para a súa actividade, menos o IVE que repercute aos seus clientes, deste modo o efecto do Imposto sobre o empresario é neutro.

O IVE grava tres tipos de operacións:

- As entregas de bens e prestacións de servizos efectuadas por empresarios e profesionais.
- As adquisicións intracomunitarias de bens.
- As importacións de bens.

O suxeito pasivo do imposto é a persoa obrigada ao cumprimento das prestacións tributarias, pago do imposto e cumprimento das obrigas formais. Xeralmente adoita ser o empresario ou profesional que efectúa as entregas e servizos.

Debemos ter en conta que o IVE depende dos produtos vendidos polo que aplicaremos un tipo impositivo ou outro dependendo do produto en cuestión. Así por exemplo, o pan está gravado cun 4% mentres que aos servizos de hostalería se lles aplica un 7%.

No caso de que o comerciante sexa un **empresario individual**, estará sometido ao Réxime de Recargo de Equivalencia, **no que se refire á parte de comercio**. Trátase dun réxime obrigatorio para persoas físicas e sociedades irregulares que sexan comerciantes polo miúdo. O proveedor repercutirá ao detallista, ademais do IVE, o recargo de equivalencia.

O recargo de equivalencia será do 4% con carácter xeral, o 1% para produtos cun IVE do 7% e o 0,5% para os que leven IVE do 4%. Excepcións: Tabaco cun recargo do 1,75%

No réxime de recargo de equivalencia o comerciante non está obrigado a efectuar ingreso algún pola actividade, salvo polas adquisicións intracomunitarias, cando sexa suxeito pasivo por inversión e polas vendas de inmobles con renuncia á exención. Non existe obriga de expedir factura nin documento substitutivo polas vendas realizadas. Tampouco existe obriga de levar libros por este imposto e non hai que presentar declaracións de IVE polas actividades neste réxime especial. O detallista unicamente ten a *obriga de levar un Libro Rexistro de facturas recibidas*.

Cando falamos da actividade de restauración e bar, os comercios rurais están obrigados a cumprir coas obrigas fiscais normais. O recargo de equivalencia aplicaríase ao caso do comercio polo miúdo de alimentación e ao estanco, nos casos nos que así fora.

### **Imposto sobre a renda das persoas físicas (IRPF)**

O IRPF é un imposto directo e de natureza persoal, que grava a renda dispoñíbel (a renda total menos o mínimo persoal e familiar) de cada contribuínte, véndose afectada deste modo a capacidade económica que garante as necesidades persoais.

Aséntase en tres principios fundamentais, igualdade, xeralidade e progresividade, co que se intenta que todas as persoas contribúan de igual maneira no financiamento do gasto que fai o Estado.

O contribuínte é a persoa física que ten a súa residencia habitual en territorio español. Denomínase suxeito pasivo do IRPF e grávaselle, en principio, a súa renda mundial. Tamén o conforman os que residan habitualmente en territorio español.

Por outro lado, temos que o IRPF é un imposto cedido parcialmente ás Comunidades Autónomas, as cales teñen a capacidade de regular as tarifas correspondentes ao gravame autonómico e as deducións que recaian sobre este último. Tamén débense ter en conta os posíbeis Tratados e Convenios Internacionais que pasen a formar parte do ordenamento interno.

As rendas gravadas por este imposto son:

- Os rendementos do traballo
- Os rendementos do capital
- Os rendementos das actividades económicas
- As ganancias e perdas patrimoniais
- As imputacións de renda que se establezan por Lei

En canto ao período impositivo do IRPF, este será o ano natural, reportándose o imposto o día 31 de decembro de cada ano. O período impositivo será inferior ao ano natural cando se produza o falecemento do contribuínte en día distinto do 31 de decembro. En caso de disolución ou nulidade do matrimonio ou de celebración do mesmo non se producirá interrupción do período impositivo.

Debido ás características especiais da actividade dos comercios rurais galegos temos varias posibilidades de calcular a cotización impositiva : por **Estimación Obxectiva** ou segundo o **Réxime Simplificado**.

Se facemos o cálculo por módulos, temos que ter en conta os dous epígrafes do IAE dos comercios rurais, e se seguimos a Estimación Directa, teríamos en conta os ingresos e gastos.

**2.6. PROCEDEMENTO DE XESTIÓN I: Procedemento de Cotización á Facenda Pública**

|                               |                                                    |
|-------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>PROCESO</b>                | Cotización á Facenda Pública                       |
| <b>RESPONSABLE DE PROCESO</b> | Xerente / Propietario do comercio rural            |
| <b>PROCESOS RELACIONADOS</b>  | Xestión administrativa da empresa                  |
| <b>ENTRADAS</b>               | Información fiscal da empresa (IVE, IRPF, IAE,...) |
| <b>SAIDAS</b>                 | Impresos de declaración á Facenda                  |

**OBJECTO**

Facilitar os trámites a facer en Facenda en temas relacionados co IVE, IRPF,...por parte dos establecementos de comercio rural.

**ALCANCE**

O proceso afectará a todo o sistema de xestión administrativo da empresa.

**RESPONSABILIDADE**

Propietario da empresa

- Debe darse de alta nos epígrafes correspondentes ás actividades realizadas no seu establecemento, e dicir:
  - 673.2: Bares.
  - 647.1: Comercio polo miúdo de produtos alimenticios.
  - Outros se é o caso: \_\_\_\_\_
- Debe estipular a porcentaxe que supón cada actividade dentro do seu negocio

**ENTRADAS**

Información fiscal da empresa (IVE, IRPF, IAE,...) e información sobre as características do establecemento e sobre a facturación para determinar a mellor opción de tributación

**SAÍDAS**

Impresos de declaración á Facenda Pública.

**DIAGRAMA****DESENVOLVEMENTO**

Á hora de facer as declaracións á facenda, os comerciantes deben ter en conta varios temas:

- Deben darse de alta nos epígrafes correspondentes ás actividades realizadas no seu establecemento, e dicir:
  - 673.2: Bares.
  - 647.1: Comercio polo miúdo de produtos alimenticios.
  - Outros se é o caso: \_\_\_\_\_

Isto non ten custe algún pero ten repercusións á hora de cotizar, o IVE e IRPF declárase en función dos epígrafes nos que estás de alta.

- Os comerciantes deben estipular a porcentaxe que supón cada actividade dentro do seu negocio. Isto farase mediante métodos obxectivos: m<sup>2</sup>, %, facturación,...xa que senón aplicaráselle unha terceira parte a cada actividade. Así teremos perfectamente identificada a porcentaxe de actividade que correspondente a cada un deles.
- No caso de escoller o método de tributación obxectiva ou por módulos no IVE, debe empregarse a mesma metodoloxía no caso do IRPF. O mesmo sucede se a opción escollida é a de estimación directa, ten que ser a mesma metodoloxía en ambos impostos.

Como exemplo de cotización:.

#### IVE:

Se é unha **persoa autónoma** diferenciamos:

- Parte comercial: recargo de equivalencia, non fai declaracións de IVE. O comerciante cando compra paga o IVE máis o recargo de equivalencia.
- Parte de hostalería: tería dúas opcións:
  - Estimación directa: Neste caso tería que calcular os ingresos do bar (a caixa do bar) e tributaría o 7% dos ingresos do bar.
  - Estimación obxectiva, faise tendo en conta unha serie de características do establecemento e da actividade. Se a facturación non é moi grande soe ser máis gravosa que a directa debido a que non é preciso levar a contabilidade. Aquí non influirían os ingresos obtidos polo bar.

No caso do bar, teríamos que a cotización por módulos con datos medios sería a que segue, considerando que hai unha persoa asalariada e o propietario ou propietaria de alta:

| Módulo           | Definición                              | Unidade | Rendemento neto anual / udd | Unidades | Rendemento neto anual |
|------------------|-----------------------------------------|---------|-----------------------------|----------|-----------------------|
| 1                | Persoal asalariado (incluído o titular) | Persoa  | 1832.90                     | 2        | 3665.8                |
| 2                | Potencia contratada                     | Kw      | 34.01                       | 30       | 1020.3                |
| 3                | Mesas                                   | unidade | 40.31                       | 4        | 161.24                |
| 4                | Lonxitude da barra                      | metros  | 44.72                       | 5        | 223.6                 |
| Total            |                                         |         |                             |          | 5070.94 €             |
| CUOTA TRIMESTRAL |                                         |         |                             |          | 101,41 €              |

Se só está unha persoa de alta:

| Módulo                        | Definición                              | Unidade | Rendemento neto anual / udd | Unidades | Rendemento neto anual |
|-------------------------------|-----------------------------------------|---------|-----------------------------|----------|-----------------------|
| 1                             | Persoal asalariado (incluído o titular) | Persoa  | 1832.90                     | 1        | 1832.90               |
| 2                             | Potencia contratada                     | Kw      | 34.01                       | 30       | 1020.3                |
| 3                             | Mesas                                   | unidade | 40.31                       | 4        | 161.24                |
| 4                             | Lonxitude da barra                      | metros  | 44.72                       | 5        | 223.6                 |
| Total sen persoal asalariado. |                                         |         |                             |          | 3238.04               |
| CUOTA TRIMESTRAL              |                                         |         |                             |          | 64,76 €               |

Se está en estimación directa simplificada declara o IVE repercutido aos clientes menos o pagado a provedores. Tributaría polo 7% dos ingresos do bar.

Esta opción é máis económica para este tipo de establecementos xa que a facturación de cada actividade non é moi alta e deben estar en dous epígrafes. Polo tanto **recoméndase dende a rede de comercio rural a declaración en estimación directa.**

#### IRPF:

No caso do IRPF estamos na mesma situación, temos dúas opcións: estimación obxectiva (ou por módulos) e a estimación directa. Debemos seguir en calquera caso o mesmo método que o empregado no IVE.

**IAE 673.2 Bares.** No caso de estimación obxectiva:

| Módulo          | Definición             | Unidade | Rendemento neto anual / udd | Unidades | Rendemento neto anual |
|-----------------|------------------------|---------|-----------------------------|----------|-----------------------|
| 1               | Persoal asalariado     | Persoa  | 1643.93                     | 1        | 1643.93               |
| 2               | Persoal non asalariado | Persoa  | 11413.07                    | 1        | 11413.07              |
| 3               | Potencia contratada    | Kw      | 94.48                       | 30       | 2834.4                |
| 4               | Mesas                  | unidade | 119.67                      | 4        | 478.68                |
| 5               | Lonxitude da barra     | metros  | 163.76                      | 5        | 818.8                 |
| Total           |                        |         |                             |          | 17188.88              |
| COTA TRIMESTRAL |                        |         |                             |          | 343,78 €              |

Sen persoal asalariado

| Módulo                 | Definición             | Unidade | Rendemento neto anual / udd | Unidades | Rendemento neto anual |
|------------------------|------------------------|---------|-----------------------------|----------|-----------------------|
| 1                      | Persoal asalariado     | Persoa  | 1643.93                     | 0        | 0                     |
| 2                      | Persoal non asalariado | Persoa  | 11413.07                    | 1        | 11413.07              |
| 3                      | Potencia contratada    | Kw      | 94.48                       | 30       | 2834.4                |
| 4                      | Mesas                  | unidade | 119.67                      | 4        | 478.68                |
| 5                      | Lonxitude da barra     | metros  | 163.76                      | 5        | 818.8                 |
| Total                  |                        |         |                             |          | 15544.95              |
| <b>COTA TRIMESTRAL</b> |                        |         |                             |          | <b>310,90 €</b>       |

#### IAE 647.1 Comercio polo miúdo de alimentación

| Módulo                 | Definición                   | Unidade       | Rendemento neto anual / udd | Unidades | Rendemento neto anual |
|------------------------|------------------------------|---------------|-----------------------------|----------|-----------------------|
| 1                      | Persoal asalariado           | Persoa        | 1026.67                     | 1        | 1026.67               |
| 2                      | Persoal non asalariado       | Persoa        | 10839.9                     | 1        | 10839.9               |
| 3                      | Superficie do local          | Metro cadrado | 20.15                       | 50       | 1007.5                |
| 4                      | Consumo de enerxía eléctrica | Kw/hora       | 8.81                        | 30       | 264.3                 |
| Total                  |                              |               |                             |          | 13138.37              |
| <b>COTA TRIMESTRAL</b> |                              |               |                             |          | <b>262.76</b>         |

Sen persoal asalariado:

| Módulo                       | Definición                   | Unidade       | Rendemento neto anual / udd | Unidades | Rendemento neto anual |
|------------------------------|------------------------------|---------------|-----------------------------|----------|-----------------------|
| 1                            | Persoal asalariado           | Persoa        | 1026.67                     | 0        | 0                     |
| 2                            | Persoal non asalariado       | Persoa        | 10839.9                     | 1        | 10839.9               |
| 3                            | Superficie do local          | Metro cadrado | 20.15                       | 50       | 1007.5                |
| 4                            | Consumo de enerxía eléctrica | Kw/hora       | 8.81                        | 30       | 264.3                 |
| Total sen persoal asalariado |                              |               |                             |          | 12111.7               |

| Módulo                 | Definición | Unidade | Rendemento neto<br>anual / udd | Unidades | Rendemento<br>neto anual |
|------------------------|------------|---------|--------------------------------|----------|--------------------------|
| <b>COTA TRIMESTRAL</b> |            |         |                                |          | <b>242.23</b>            |

A estimación obxectiva faise tendo en conta unha serie de características do establecemento e da actividade. Se a facturación non é moi grande soe ser máis gravosa que a directa debido a que non é preciso levar a contabilidade.

No caso dos comercios rurais, a cota trimestral que debería pagar á Facenda Pública debido ao IRPF, estaría en torno aos 886,11€.

Polo tanto e como xa comentamos, os comerciantes saírían beneficiados no caso de aplicar a estimación directa pois os ingresos deberían ser moi elevados para que se teña que pagar esta cantidade.

Por iso, a Rede de Comercio Rural Galego recomenda aos seus membros empregar o método de estimación directa.

## ARQUIVO

Documentos a entregar á Facenda Pública que se gardarán nos AZ's correspondentes no establecemento (ver no Manual Administrativo “Información para o control económico do Comercio Rural Galego”). Ademais, enviarase outra copia á Oficina Xestora da Rede de Comercio Rural Galego.

## 3. APROVISIONAMENTO

As diferentes posibilidades para o abastecemento dos comercios e bares do rural galego redúcense de xeito notábel cando as comparamos cos medios de aprovisionamento na cidade. A iso temos que engadir o encarecemento na distribución debido ás longas distancias a percorrer e á mala situación das infraestruturas que dificultan o acceso a moitas parroquias do rural galego.

A función de aprovisionamento existe a partir do momento no que un obxecto ou servizo debe buscarse fóra da empresa. Dentro dos principais obxectivos temos os seguintes:

- Proporcionar un fluxo ininterrompido de materiais, subministros e servizos necesarios para o funcionamento da organización.
- Manter as inversións en existencias e reducir as perdas destas a un nivel mínimo.
- Manter unhas normas de calidade axeitadas.
- Buscar e manter provedores competentes.
- Normalizar os elementos adquiridos.
- Comprar os elementos e servizos necesarios ao prezo máis baixo posíbel.
- Manter a posición competitiva da organización.
- Conseguir os obxectivos de abastecemento procurando que os custes administrativos sexan os máis baixos posíbeis.

O aprovisionamento considera dous puntos importantes:

- A previsión dun plan xeral.
- Os prazos nos casos particulares.



Ambos redúcense a un só factor, o tempo.

Na maior parte das organizacións o abastecemento consume aproximadamente entre o 20% e o 50% dos ingresos totais da compañía en mercadoría e servizos.

O encargado do abastecemento debe enfocar a súa labor cara o desenvolvemento de estratexias dirixidas ás compras, ao desenvolvemento dos provedores e das negociacións, que concorden cos obxectivos e estratexias da organización, tanto a curto como a longo prazo. Este é un dos obxectivos da Rede de Comercio Rural Galego.

No referente ao cálculo de necesidades, o encargado do aprovisionamento debe considerar a política da empresa para definir os seguintes puntos:

- Qué materiais e materias primas empregar
- Asegurarse de ter no almacén a materia prima a empregar
- Aplicar un sistema de compra exclusivamente ao contado ou a crédito.

Tamén debe considerarse a capacidade económica ou financeira da empresa para determinar maiores ou menores niveis de abastecemento, de consumo ou reserva, a capacidade instalada da empresa e o nivel de utilización da mesma, a man de obra dispoñíbel e o nivel de instalación, etc.

Polo tanto, o planeamento e a administración do aprovisionamento xogan un papel fundamental dentro da xestión do abastecemento e stock de materias primas en canto á entrada, almacenaxe, compra e saída de produtos, pois un dos propósitos desta é a distribución óptima do espazo dispoñíbel en función dos volumes dos produtos nos inventarios, ben sexan periódicos ou permanentes. Xunto con isto, temos que ter en conta o control e determinación do stock de seguridade e dos artigos coas súas respectivas rotacións, que se encargan de relacionar as saídas coas existencias dos produtos entre outros.

Ademais temos que saber que existen distintos tipos de modelos de xestión de existencias: FIFO, LIFO e PMP. Son métodos para rexistrar o valor dun inventario e o seu uso é apropiado cando a empresa conta con varios lotes dun mesmo produto.

- FIFO (primeiro en entrar, primeiro en saír):. Este método presume que, aos efectos do cálculo do custe, o artigo a sacar do almacén é o máis antigo da súa clase.
- LIFO (último en entrar, primeiro en saír): Este método presume que, aos efectos do cálculo do custe, o artigo a sacar do almacén é o máis novo da súa clase. Dado que os prezos xeralmente elévanse co paso do tempo, este método rexistra a venda do artigo máis caro e pode utilizarse para pagar menos impostos.
- PMP (prezo medio ponderado): calcúlase un prezo de custe medio para todo o exercicio, a partir do custe das existencias que había no almacén a principios de exercicio e das diversas compras que se realizaran durante o ano.

No caso dos comercios rurais da Rede o método de valoración das existencias virá determinado polo programa informático, polo que non é necesario unha análise máis en profundidade dos diferentes métodos de valoración.

### 3.1. Provedores

Cando falamos do abastecemento dos comercios rurais, debemos ter en conta todo o proceso de compra - venda, pois as necesidades de materiais dependerán basicamente da demanda dos seus clientes. Débese ver este proceso como un todo, dende o aprovisionamento até a atención ao cliente.

#### Procedemento de compra-venda



A forma de aprovisionamento, no caso concreto dos establecementos da Rede de Comercio Rural Galego será por estrada e a través do medio de transporte do provedor seleccionado, pois a accesibilidade en calquera outro medio de transporte ás distintas parroquias galegas, constitúe pouco menos que unha odisea.

Debemos destacar que os comercios rurais da Rede contarán con distintos provedores dependendo de se estamos a falar de produtos de alimentación xeral, de hostalería, produtos frescos locais, artesanía, etc.

Para cada provedor individual, débese cubrir unha “**ficha de condicións**”, da que teremos un modelo neste manual, na que se especificarán todas as condicións de aprovisionamento acordadas co provedor.

#### **Produtos de alimentación básicos e de hostalería (alimentación).**

Serán os propios comerciantes quen busquen ou continúen cos provedores que teñan na actualidade.

#### **Produtos con Denominación de Orixe Recoñecida, con Indicación Xeográfica Protexida ou con Denominación Xeográfica de toda Galicia.**

Dezaseis selos de calidade distinguen os produtos agroalimentarios galegos pola súa orixe, sabor e salubridade. A localización e controis rigorosos que garanten a autenticidade, xunto coa tradición, constitúen elementos básicos que determinan o renome e prestixio dos produtos galegos que gozan destas distincións de calidade.

Polo tanto á hora do abastecemento, a Rede de Comercio Rural Galego proporcionará aos seus membros un listado con aqueles produtores certificados polas diferentes Denominacións de Orixe Recoñecidas, Indicacións Xeográficas Protexidas ou Denominacións Xeográficas de toda Galicia, para que poidan

acudir a eles e negociar as condicións do abastecemento de produtos destas características nos comercios rurais galegos.

### **Produtos frescos locais.**

No caso dos produtos locais, a Rede de Comercio Rural Galego proporcionará aos comerciantes un listado de **produtores locais** que comercializan os seus produtos en calquera zona de Galicia (están rexistrados) das distintas zonas. Por exemplo Euroeume na zona do Eume, que conta coa *Asociación Agroalimentaria do Eume* que basicamente é unha comercializadora de produtos locais. Esta asociación está formada por Euroeume, cooperativas da zona, produtores hortícolas e gandeiros, Sociedades Limitadas (queixerías, reposterías, mel,...) e actúa como un grupo de consumidores formado por diferentes asociacións de consumidores (entre outros) que realizan pedidos dos produtos locais que despois distribúen. Este proceso levarao a cabo en diferentes zonas de Galicia para asegurar a posibilidade de abastecemento de produtos locais na Rede.

Así a Rede facilitará aos comerciantes un listado cos produtores locais identificados e rexistrados aos que poderán dirixirse para comprar os produtos locais que venderán nos comercios rurais.

Outra opción é que os produtores locais da súa zona (comarca) abastezan directamente a estes establecementos, **só os da comarca onde estean implantados os comercios rurais**, para vender os seus produtos na Rede.

No caso dos produtos locais debemos ter en conta o regulamento específico existente para a distribución de carne fresca (naqueles establecementos que decidan comercializar carne): O REGULAMENTO 853/2004.

Segundo o citado regulamento os produtos:

- Deben levar unha marca sanitaria fixada de conformidade co regulamento
- Se o produto ven dun país terceiro, este debe estar nunha lista de países dos que se permite a importación. Os produtos deben cumprir co regulamento e deben vir acompañados dos correspondentes documentos na importación (Directiva 97/98/CE)
- Os produtos deben ir acompañados no momento de venda de certificados correspondentes

### **Produtos ecolóxicos, con selo do CRAEGA.**

Para os produtos ecolóxicos ou biolóxicos, a Rede de Comercio Rural Galego facilitará aos comerciantes da Rede un listado con aquelas empresas inscritas no Rexistro do Consello Regulador da Agricultura Ecolóxica de Galicia (CRAEGA) que ofrecen unha garantía oficial sobre os produtos que ofertan no mercado.

Así, e da mesma maneira que nos casos dos produtos de denominación de orixe, os comerciantes poderán dirixirse a estas empresas para abastecerse dos produtos para a venda nos seus establecementos.

#### **Artesanía da comarca, avalada pola marca Artesanía de Galicia.**

No caso dos produtos de artesanía, a Rede facilitará aos comerciantes un listado con diferentes artesáns inscritos no Rexistro de Artesanía de Galicia da Consellería de Economía e Industria e o método será o mesmo ao descrito nos casos anteriores. Tamén poden acudir aos artesáns existentes na zona e negociar con eles a venda dos seus produtos dentro da Rede.

Este caso é un tanto especial porque a Rede recomenda que os comerciantes cheguen a un acordo cos artesáns para *expoñer os seus produtos nas tendas e vendelos levándose unha comisión* sen necesidade de mercar os produtos e despois vendelos coma nos casos anteriores. Así os artesáns disporían dun lugar gratuito onde expoñer os seus produtos e vendelos, e os membros da Rede non terían que correr o risco de mercar un produto e non poder vendelo despois.

#### **Equipamento informático (TPV, ordenador, caixa rexistradora, lector de tarxetas, teléfono, fax, etc).**

Cando falamos do equipamento informático, non existen restricións sobre os provedores cos que contactar. Os comerciantes da Rede poderán abastecerse do equipamento necesario en calquera tenda de informática, hipermercado ou grandes almacéns, sempre e cando o equipamento mercado cumpra as especificacións solicitadas nos diferentes manuais. Neste caso, débense ter en conta as restricións de tipo técnico, pois por exemplo, no caso do ordenador e TPV necesarios para a aplicación informática (ver Manual da TPV), que deben dispoñer dunha pantalla táctil e dun lector de código de barras. No resto dos casos, o único que solicitará a Rede é que se trate de equipos novos compatíbeis coa aplicación informática.

#### **Mobiliario da tenda e o bar.**

A Rede de Comercio Rural Galego ofrecerá varias opcións de mobiliario para os comercios rurais cos seus orzamentos correspondentes e os comerciantes escollerán aquela opción máis adaptada ás características físicas do local e ás súas condicións económicas. A Rede proporcionará aos comerciantes

os diferentes orzamentos unha vez estean no seu poder con todas as especificacións necesarias en canto a materiais, prezos, calidades, condicións de entrega, formas e prazos de pago,...

### 3.2. PROCEDEMENTO DE XESTIÓN II: Xestión de pedidos e contratos con provedores

|                               |                                                                                                  |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PROCESO</b>                | Xestión de pedidos e contratos con provedores                                                    |
| <b>RESPONSABLE DE PROCESO</b> | Xerente / Propietario do comercio rural                                                          |
| <b>PROCESOS RELACIONADOS</b>  | Control de almacén e xestión de incidencias e planificación de accións correctivas e preventivas |
| <b>ENTRADAS</b>               | Necesidade de compra de mercadorías ou contratación de servizos                                  |
| <b>SAIDAS</b>                 | Produtos / Servizos mercados                                                                     |

#### OBJECTO

Neste procedemento descríbese a sistemática a seguir para levar a cabo a formalización das solicitudes de necesidades de material, equipos ou servizos ao provedor, de xeito que todos os puntos do pedido/contrato (económicos, prazos de entrega, especificacións, controis, envíos, etc.), queden perfectamente definidos entre o provedor e a organización, tendo como resultado final a entrada de produtos / servizos que cumpren todo o requirido pola organización.

Tamén estableceranse as pautas a seguir para a selección e avaliación de provedores de produtos e servizos con incidencia no Sistema de Xestión de Calidade

#### ALCANCE

O proceso engloba todas as actividades asociadas á identificación e definición de necesidades de compras de materiais, equipos e/ou contratación de servizos, así como a tramitación dos pedidos/contratos aos provedores, rematando coa recepción dos mesmos na organización e a selección e avaliación daqueles provedores de produtos e servizos que incidan na calidade dos servizos prestados pola organización.

#### RESPONSABILIDADE

Persoal da empresa:

- Detección de necesidades de material, equipos e/ou servizos.
- Comunicación das necesidades ao responsable inmediato.

#### Xerencia / Propietario do establecemento

- Negociar prezos e condicións económicas do produto / servizo solicitado.
- Negociar as formas de pago segundo o proveedor e a mercadoría.
- Revisar e aprobar as ofertas e contratos de provedores.
- Arquivar as follas de pedido, ofertas, contratos, albarás e facturas.
- Comunicar ao proveedor calquera modificación no pedido ou contrato.
- Realizar o seguimento a provedores
- Aprobar, avaliar e aceptar aos provedores.
- Rexeitar, no seu caso, aos provedores
- En caso de detectar calquera incidencia, abrir un “Parte de Non Conformidade” ante un incumprimento no prazo de entrega, unha incidencia na calidade da mercadoría,...

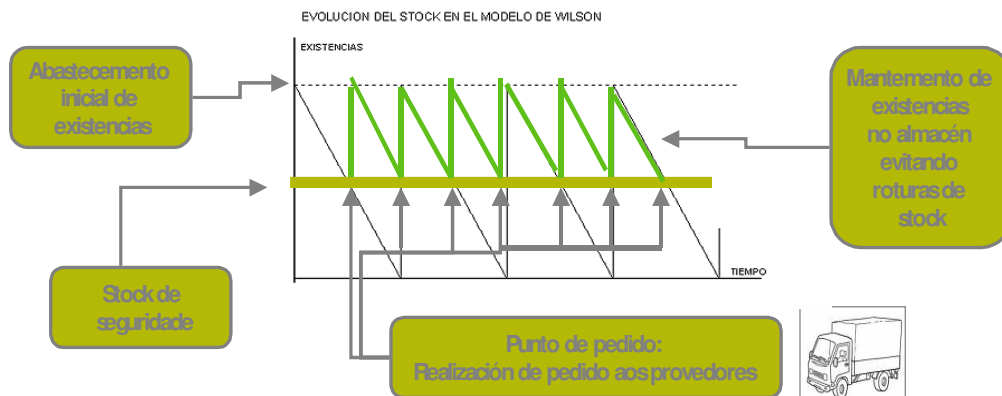
#### ENTRADAS

Necesidade de compra dun material, equipo ou contratación dun servizo por parte do propietario do comercio rural, e comprobación de que o proveedor é capaz de subministrar os materiais ou servizos solicitados conforme a uns requisitos que son previamente definidos pola empresa.

#### SAÍDAS

Recepción dos materiais, equipos ou servizos solicitados e mantemento por parte do proveedor dunha regularidade na calidade dos produtos e servizos solicitados.

Realización do contrato por parte da empresa, unha vez sexa aprobada a oferta realizada polo proveedor. O contrato reflicte o compromiso por parte do proveedor de subministrar materiais, equipos ou servizos á empresa, cumprindo cos requisitos especificados no contrato.

**DIAGRAMA****Procedemento de aprovisionamento****DESENVOLVEMENTO**

No momento de iniciar a actividade o comerciante debe abastecerse das mercadorías necesarias. Toda a información relativa ás existencias estará controlada pola TPV que proporcionará ao comerciante información sobre o estado do almacén: Existencias iniciais, existencias actuais, stock de seguridade, etc. Non obstante, o comerciante deberá introducir na aplicación informática todas aquelas compras realizadas para actualizar o inventario.

Unha vez o nivel de existencias (dun produto determinado) chegue ao nivel de seguridade, a aplicación informática avisará ao comerciante para que realice un pedido de mercadorías

O establecemento, realiza unha petición de oferta ao/aos provedor/es a través do fax, persoalmente ou a través de correo electrónico, sempre quedándose cunha copia do pedido solicitado.

Para a selección do provedor, pódese acudir aos listados proporcionados por parte da Rede de Comercio Rural Galego sobre os diferentes produtos ou buscar provedores por conta propia do comerciante.

En canto á información proporcionada pola Rede temos:

Produtos con Denominación de Orixe Recoñecida, con Indicación Xeográfica Protexida ou con Denominación Xeográfica de toda Galicia: listado dos produtores certificados polas diferentes Denominacións de Orixe.

Produtos ecolóxicos: listado con aquelas empresas inscritas no Rexistro do Consello Regulador da Agricultura Ecolóxica de Galicia (CRAEGA) que ofrecen unha garantía oficial sobre os produtos que ofertan no mercado.

Artesanía de Galicia: listado de artesáns inscritos no Rexistro de Artesanía de Galicia da Consellería de Innovación e Industria.

No caso de que non lles interese acudir aos provedores que recomenda a Rede, poderán consultar calquera provedor que cumpra coas condicións de calidade fixadas pola Rede, coma por exemplo, produtores locais da comarca que lles abastezan directamente, **só os da comarca onde estean implantados os comercios rurais**, para vender os seus produtos na Rede, calquera distribuidora de alimentación que opere en Galicia, aínda que non asinara ningún convenio con Galicia Calidade, etc.

Unha vez recibida/as a/as oferta/as (incluído un orzamento), o xerente do comercio rural encárgase de facer unha revisión previa, da cal se deducirán datos como: provedor, tipo de servizo / produto ofertado,.... Ademais, estudarase a súa situación para saber se é un provedor favorable para a empresa ou non. Nos pedidos figurarán, principalmente, os seguintes datos:

- Data de pedido:
- Solicitado por:
- Tipo de servizo prestado: (descrición do servizo)
- Subministrador: (nome)
- Traballo a realizar: (descrición)
- Prezo do servizo: (custe en €)
- Forma de pago:
- Observacións:

Con estes datos o xerente decidirá se acepta algunha oferta e cal, reflectindo dita petición na folla de pedido e comunicándollo ao provedor escollido. Este é un documento escrito, segundo o formato “Folla de Pedido” onde se reflicte o pedido completo, as características e requisitos dos produtos e o prazo de entrega (se é solicitado).

No momento da aceptación do pedido, comprobarase se o proveedor está incluído na Base de datos de provedores do establecemento e, en caso contrario, incluírase en dita base. Abrirase unha ficha de Proveedor, onde virán indicados:

- Datos do Proveedor
- Produto / Servizo subministrado
- Observacións
- Requisitos esixibles
- Tipo de Proveedor
- Período de validez de avaliación
- Forma de avaliación
- Visto bo do xerente
- Reclasificación do Proveedor

En caso de que se detecte algunha incidencia no pedido, abrirase un “Parte de non conformidade”, que se estudará segundo o procedemento de “Auditoría”, recollido no Manual administrativo, e realizaranse as accións correctivas e preventivas estipuladas.

As modificacións orixinadas nos pedidos aceptados (engadir ou anular material, cambiar referencias, etc...) reflectiranse nas “Follas de Pedido” correspondentes.

## ARQUIVO

O arquivo deste documento e de todos os rexistros que se deriven del (folla de pedido, orzamento,...) quedarán rexistrados nos correspondentes documentos: “Ficha de condicións de abastecemento”, “Ficha de provedores” e “Ficha de incidencias detectadas no aprovisionamento”. Arquivaranse no correspondente AZ de acordo ao procedemento recollido no Manual de Xestión.

### “Ficha de condicións de abastecemento”

|                                                                  |                        |
|------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Data de pedido:</b>                                           | <b>Solicitado por:</b> |
| <b>Tipo de servizo prestado:</b> <i>(descripción do servizo)</i> |                        |

|                                                        |                                                          |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Subministrador:</b> <i>(nome)</i>                   |                                                          |
| <b>Traballo a realizar:</b> <i>(descrición)</i>        | <i>Data prevista de finalización:</i>                    |
| <b>Traballo realizado:</b> <i>(descrición)</i>         | <i>Data de execución:</i>                                |
| <b>Prezo do servizo:</b> <i>(custe en €)</i>           |                                                          |
| <b>Forma de pago:</b>                                  |                                                          |
| <b>Observacións:</b>                                   |                                                          |
| <b>Asinado:</b><br><br><i>(Nome do establecemento)</i> | <b>Asinado:</b><br><br><i>(Nome e selo do proveedor)</i> |

**“Ficha de provedores”**

| Provedores produto/servizo subministrado | Observacións | Requisitos esixíbeis | Validez avaliación | Reclasificación provedores |
|------------------------------------------|--------------|----------------------|--------------------|----------------------------|
|                                          |              |                      |                    |                            |
|                                          |              |                      |                    |                            |

| Provedores produto/servizo subministrado | Observacións | Requisitos esixíbeis    | Validez avaliación | Reclasificación provedores |
|------------------------------------------|--------------|-------------------------|--------------------|----------------------------|
|                                          |              |                         |                    |                            |
|                                          |              |                         |                    |                            |
|                                          |              |                         |                    |                            |
|                                          |              |                         |                    |                            |
| Aprobado por:                            |              | Recepción e inspección: |                    |                            |
| Data e sinatura                          |              | Data e sinatura         |                    |                            |

**“Folla de incidencias detectadas no aprovisionamento”**

| N <sup>a</sup> | Produto/servizo | Data da incidencia | Problemas relativos a: |                  |           | Observacións |
|----------------|-----------------|--------------------|------------------------|------------------|-----------|--------------|
|                |                 |                    | Calidade               | Prazo de entrega | Cantidade |              |
|                |                 |                    |                        |                  |           |              |
|                |                 |                    |                        |                  |           |              |
|                |                 |                    |                        |                  |           |              |
|                |                 |                    |                        |                  |           |              |

### 3.3. Xestión de almacén

No caso dos establecementos adheridos á Rede de Comercio Rural Galego, o programa de xestión inclúe unha aplicación informática ou TPV, que xestiona automaticamente os pedidos e o stock da empresa. A medida que a empresa vaia consumindo os seus stocks estes quedan rexistrados na TPV e no momento en que o programa o considera necesario (fixarase un stock de seguridade no inicio), avisa ao comerciante para que realice os pedidos coas mercadorías que necesita segundo as súas vendas e as existencias que lle quedan no almacén.

O sistema empregado polo programa informático, non segue o modelo “Just in Time”, pois o abastecemento nas parroquias onde están localizados os establecementos é bastante complicada e non poden arriscarse a quedar sen mercadorías. En calquera caso, o programa minimiza ao máximo o nivel de existencias no almacén dos comercios rurais, dado o pequeno tamaño dos mesmos.

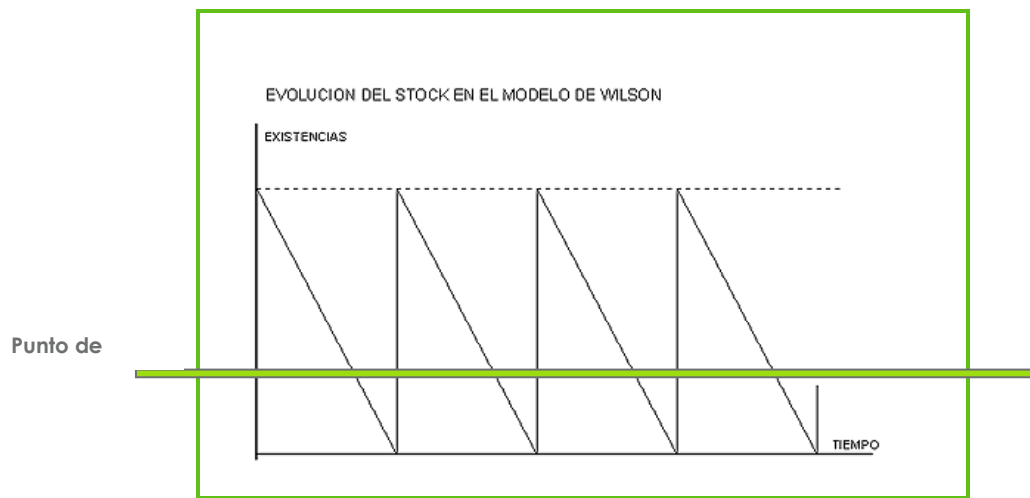
Outro punto fundamental é o da rotación de existencias. Unha vez estudado o comportamento do consumidor e analizados os consumidores habituais, poderemos establecer unhas pautas de aprovisionamento tendo en conta a rotación dos produtos dos comercios rurais.

Polo tanto, e tomando como primeira referencia os produtos recomendados pola Rede, os comerciantes poderán ir observando cales son os produtos máis demandados polos consumidores, cales teñen menor rotación,... e ir adaptando a súa oferta, sen modificar as familias de produtos salvo previa aceptación da Rede, en canto á cantidade e variedade de produtos dentro das familias, conseguindo proporcionar unha oferta de produtos eficiente. Por exemplo, os produtos que presentan unha menor rotación teranse en menores cantidades e aqueles produtos máis demandados polos clientes esixirán pedidos máis grandes para non correr o risco de quedar sen mercadorías.

#### **Stocks de seguridade**

A demanda dos consumidores é algo aleatorio moi difícil de controlar o que pode causar rupturas dos stocks, cos seus custes asociados e o deterioro na calidade do servizo.

É necesario, en consecuencia, dispoñer dun inventario adicional nos almacéns sobre o estritamente necesario para evitar esas roturas. O mencionado stock de seguridade, dependerá das variacións do consumo durante o período que media entre o lanzamento dun pedido e a recepción da mercadoría, é dicir, durante o Prazo de Entrega (Lead Time) ou Período Crítico.



"Gestión de stocks", R. Laumaille

O pedido cúrsase no momento no que os inventarios decrecen ata unha certa magnitude ou "punto de pedido" ("order point").

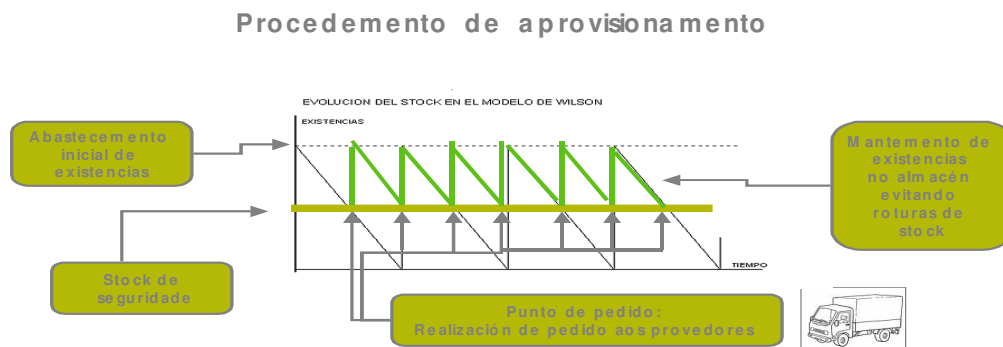
Se se respectan escrupulosamente as hipóteses nas que está baseado o modelo de Wilson (en concreto, o que establece que o prazo ou período de reposición, lead-time, é nulo), o punto de pedido aparecería cando o nivel de inventarios fora igual ao stock de seguridade. Nun caso máis xeral, co período de reposición non nulo, o punto de pedido aparecería cando o nivel de inventarios fora igual á suma do stock de seguridade máis a demanda que previsiblemente habería que atender durante o período de reposición. É dicir:

$$\text{Punto de pedido} = \text{demanda durante o lead-time} + \text{stock de seguridade}$$

### Metodoloxía de almacenamento

Cando falamos do abastecemento dos comercios rurais debemos ter en conta unha serie de aspectos coma o stock de seguridade, frecuencia dos pedidos, etc.

O aprovisionamento dos comercios rurais segue unha serie de pasos que detallamos no seguinte diagrama:



Outro punto importante cando falamos da xestión do almacén é a forma empregada para o almacenamento físico das mercadorías. Así o almacenamento de materiais depende da dimensión e características dos mesmos. Estes poden esixir desde un simple andel ata sistemas complicados, que involucran grandes inversións e complexas tecnoloxías.

Existen diferentes técnicas de almacenamento de existencias. As principais técnicas de almacenamento de materiais son:

*Carga unitaria:* é un recipiente que forma un todo único en canto á manipulación, almacenamento ou transporte. Lévese a cabo a través de pallets (plataformas), que é un estrado de madeira esquematizado de diversas dimensións (medidas básicas: 1100mm x 1100mm)

*Caixas ou caixóns:* é a técnica de almacenamento ideal para materiais de pequenas dimensións, como parafusos, aneis ou algúns materiais de oficina, como plumas e bolígrafos, entre outros.

*En baldas:* É unha técnica de almacenamento destinada a materiais de diversos tamaños e para o apoio de caixóns e caixas estandarizadas

*Almacenamento por superposición:* Trátase dunha variación de almacenamento de caixas para aproveitar ao máximo o espazo vertical. As caixas ou plataformas colócanse unhas sobre outras, obedecendo a unha distribución equitativa de cargas. Así redúcese a necesidade de divisións nas baldas, xa que na práctica, forma un gran e único estante.

No caso dos comercios rurais, a Rede recomenda a utilización desta técnica de almacenamento e a de baldas pois son as que esixen menor espazo e a falta do mesmo é unha característica habitual destes establecementos.



**3.4. PROCEDEMENTO DE XESTIÓN III: Almacenamento físico das mercadorías**

|                               |                                             |
|-------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>PROCESO</b>                | Almacenamento das mercadorías               |
| <b>RESPONSABLE DE PROCESO</b> | Persoal do establecemento / Xerente         |
| <b>PROCESOS RELACIONADOS</b>  | Xestión de pedidos a provedores             |
| <b>ENTRADAS</b>               | Mercadorías adquiridas, normativa sanitaria |
| <b>SAIDAS</b>                 | Non habería saídas neste caso               |

**OBXECTO**

O obxecto deste procedemento é definir a forma óptima de almacenamento das mercadorías adquiridas tendo en conta as condicións hixiénicas esixidas e o espazo dispoñíbel dentro do almacén do comercio rural

**ALCANCE**

O proceso engloba todas as actividades asociadas á adquisición de materiais e mercadorías por parte do establecemento, así como os requirimentos sanitarios esixidos para o almacenamento das mesmas, as características propias das mercadorías e as características físicas do almacén.

**RESPONSABILIDADE**

Persoal do comercio rural / Xerente

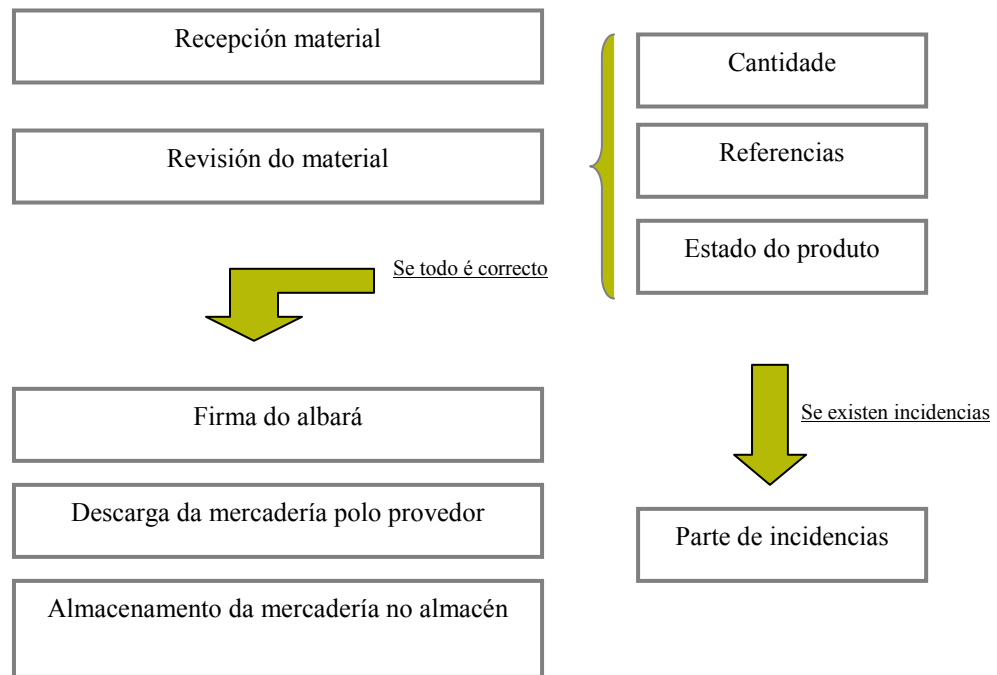
**ENTRADAS**

Mercadorías compradas e requisitos sanitarios esixidos.

**SAÍDAS**

Non habería saídas neste proceso.

**DIAGRAMA**



## DESENVOLVEMENTO

Primeiro débese escoller o sistema de almacenamento. Este depende dos seguintes factores:

- Espazo dispoñíbel para o almacenamento dos materiais.
- Tipos de materiais almacenados.
- Número de artigos gardados.
- Velocidade de atención necesaria.
- Tipo de embalaxe.

Así e segundo as características das mercadorías teríamos diferentes opcións de almacenaxe:

- As mercadorías máis pesadas deben situarse na parte inferior dos estantes e as máis lixeiras na parte superior.
- Non debe situarse a mercadoría nunca directamente sobre o chan, sempre debe ir nun estante aínda que estea practicamente a ras do chan.
- Os produtos que esixen unhas condicións especiais de almacenamento deben almacenarse atendendo ás especificacións dos mesmos (refrixerados, conxelados,...)

Polo tanto, temos que, por exemplo, os produtos refrixerados (lácteos e produtos frescos) deben gardarse no frigorífico a unha temperatura determinada que virá especificada na etiquetaxe.

Os viños deberán almacenarse nos estantes inferiores e nun lugar fresco e seco para que manteñan a súa calidade. Igualmente cos refrescos e demais bebidas.

Os produtos de bazar e limpeza almacenaranse nas baldas inferiores e lonxe dos produtos de alimentación e dos produtos con Denominación de orixe que deberán almacenarse nos estantes medios.

Os estantes superiores deixarase para aqueles produtos de baixa rotación e peso coma os produtos de droguería.

Os produtos máis delicados coma a froita e verdura, non precisan do almacenamento no almacén pois débense comprar diariamente

## **ARQUIVO**

No almacén da tenda

## 4. RECURSOS HUMANOS

Neste apartado de recursos humanos tocaremos o tema da selección de persoal e da formación dos propietarios dos comercios rurais adheridos á Rede de Comercio Rural Galego.

Un aspecto fundamental para o éxito dun negocio é o persoal implicado no mesmo. Por este motivo é fundamental realizar unha selección de persoal axeitado, asegurándose de que a persoa escollida teña a formación, as aptitudes e a actitude e motivación necesarias para levar a cabo o traballo.

Por outro lado temos a formación dos propietarios dos establecementos. Segundo a nosa análise sobre a situación do rural galego, obtivemos que máis do 60% dos comerciantes ten só estudos primarios ou carece deles e outro dato desalentador é que o 70% dos comerciantes non acudiu nunca a un curso de formación continua. Por iso é fundamental a formación dos propietarios por parte da Rede para que poidan ofrecer un mellor servizo aos consumidores e para o reciclaxe profesional que é fundamental nun negocio coma este.

### 4.1. Procedemento de selección

A formación é unha pedra angular para o comercio rural galego e ademais da proporcionada directamente pola central, os comerciantes deben preocuparse pola constante formación no propio traballo e a actualización da atención á clientela nas tendas.

Para poder seguir todas as normas de atención e xestión debe de existir persoal formado en habilidades sociais específicas e con capacidade para asesorar e informar sen impoñer nin angustiar á clientela.

O proceso de dotación de recursos humanos debe estar moi planificado xa dende a detección de necesidades pois é un proceso que custa diñeiro e a empresa debe de estar preparada para iso.

O proceso de selección pode realizarse por distintas vías:

- Prover incentivos para os empregados actuais cando traian a amigos/referencias
- Publicar anuncios de ofertas de traballo nos xornais locais
- Poñer anuncios nos taboleiros de escolas superiores, escolas e universidades
- Anunciarse no taboleiro de anuncios da igrexa
- Consultar á Oficina de Emprego (INEM)

- Preguntar aos clientes se coñecen a alguén interesado en traballar no negocio.
- Consultar posíbeis contactos dos provedores
- Consultar a antigos empregados

Unha vez realizadas as ofertas de emprego e seleccionado aos candidatos máis adecuados ao posto, seleccionárase ao traballador sempre mediante unha entrevista persoal e a decisión de contratalo corresponderá ao propietario do comercio rural.



A entrevista de selección é a técnica fundamental para coñecer e seleccionar a un candidato. Cumpre unha función tripla:

- Determinar a adecuación do candidato. **A primordial.**
- Informar ao candidato sobre o posto de traballo e sobre a organización. Interesa que a súa decisión sexa tamén axeitada.
- Crear actitudes favorábeis cara a empresa, independentemente do resultado.

Na entrevista de selección deberá informarse ao candidato das condicións do posto, as funcións a desempeñar e o tipo de vinculación que establecerá coa empresa.

Unha vez seleccionada a persoa idónea, o novo traballador deberá de ser informado de:

- Horario
- Acendido e apagado da TPV e demais elementos de uso común.
- Descansos.
- Sistema de calidade, especialmente dos procedementos vixentes.
- Vacacións.

O propietario do establecemento deberá realizar un seguimento constante e unha avaliación da integración do novo traballador.

## Selección de persoal



#### 4.2. Pasos a seguir para a realización dunha entrevista:

*Concretar que tipo de información interesa obter.*

- Determinar aqueles aspectos críticos ou de maior importancia para o posto: capacidade de atención ao público, disposición cara o traballo, motivación,...
- Estudar con detalle a carta de presentación e o CV do candidato, identificando aqueles aspectos que merezan unha aclaración durante a entrevista: duración dos estudos, alusión aos coñecementos informáticos non acreditados, experiencia laboral en comercio ou hostalería, coñecementos da situación actual do rural galego, coñecemento de idiomas, etc.

*Deseño dos contidos.*

- Preparar un guión.
- Poderán introducirse as probas e preguntas que se estimen pertinentes para a valoración do candidato, coma por exemplo:
  - Preparación dun café
  - Atención a un cliente do bar ou da tenda

- Por que quere traballar nun comercio rural?
- Expectativas profesionais a curto e longo prazo.

Tamén é importante valorar o interese amosado polo candidato sobre as características do posto, empresa e condicións ofertadas.

#### *Realización da Entrevista*

- Comezarse pola recepción, saudando e realizando unha presentación mutua. É necesario reducir as tensións e a ansiedade propias do candidato, ofrecéndolle algo para tomar e falando de calquera tema alleo ao proceso de selección.
- Fomentarase o discurso no candidato. Canto máis fale máis elementos de decisión ofrecerá
- Non se debe interrogar.
- Deben evitarse as preguntas pechadas.
- Non debe discriminarse por razóns de sexo, idade, nacionalidade ou aspecto.
- Non formular preguntas con resposta inducida.
- Intercalar algún comentario e non só preguntas para rebaixar a tensión.
- Practicar a escoita activa: mirar, asentir, demostrar interese, non corrixir, non interromper...
- Non emitir xuízos de valor sobre as afirmacións do candidato.
- Non discutir.
- Responder sen acaparar ni monopolizar a conversa.
- Observar e estudar a linguaxe corporal. A entrevista debe ser presencial.
- Informar sobre as condicións laborais e económicas do posto de traballo a ocupar.
- O peche debe realizarse informando sobre os seguintes pasos a dar no proceso de selección, informando explicitamente que sempre recibirá resposta e especificando a data aproximada da mesma.

#### **4.3. Pasos a seguir unha vez seleccionado o candidato**

Unha vez seleccionado o candidato, haberá unha serie de pasos a seguir para facilitar a súa acollida:

- Presentación ante os outros traballadores

- Explicación das características xerais da empresa.
- Aspectos xerais da organización:
  - Horario
  - Acendido e apagado da TPV e demais elementos de uso común.
  - Descansos.
- Sistema de calidade, especialmente dos procedementos vixentes.
- Perfil do posto que ocuparía.
- Tipo de vinculación coa empresa.
- Remuneración.
- Duración mínima estimada da vinculación.
- Vacacións.
- Disporá dun xogo de chaves do establecemento (se é o caso).

O encargado da acollida será o seu responsable inmediato (cociñeiro se vai traballar na cociña, etc.)

#### 4.4. PROCEDEMENTO DE XESTIÓN IV: Selección e xestión de persoal

|                               |                                             |
|-------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>PROCESO</b>                | Selección de persoal                        |
| <b>RESPONSABLE DE PROCESO</b> | Xerente / Propietario do comercio rural     |
| <b>PROCESOS RELACIONADOS</b>  | Todos os procesos operativos                |
| <b>ENTRADAS</b>               | Necesidade de selección de persoal          |
| <b>SAIDAS</b>                 | Persoal cualificado para realizar o servizo |

##### OBXECTO

Neste procedemento descríbese a sistemática a seguir para levar a cabo a xestión e o control das actividades de selección de novo persoal para a empresa, así como o procedemento a seguir para a acollida dese novo traballador.

##### ALCANCE

O alcance deste procedemento é total na empresa pois implica a todos os membros do establecemento e as súas funcións.

##### RESPONSABILIDADE

Xerente / Propietario do comercio rural.

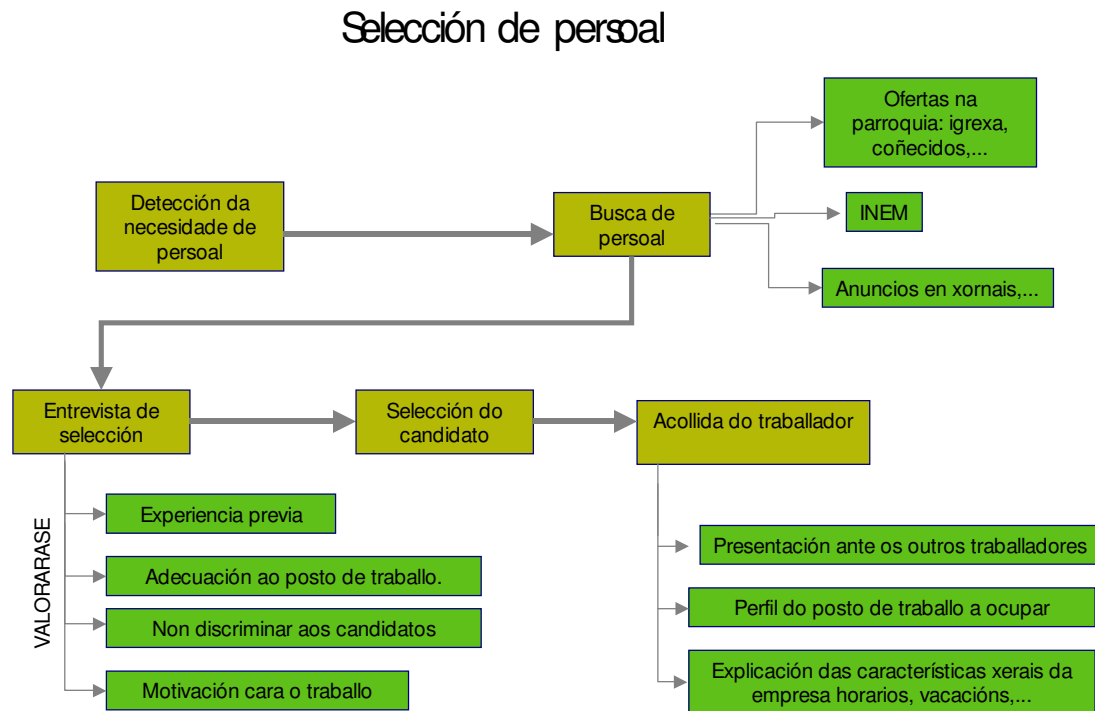
- Definir, as funcións, responsabilidades, requisitos de formación e experiencia dos distintos postos de traballo.
- Realizar o proceso de selección.
- Arquivar os documentos relacionados co historial profesional do traballador.
- Realizar o seguimento do Plan de Formación Anual.
- Avaliar e analizar as actividades formativas realizadas.

##### ENTRADAS

Necesidades de persoal detectadas na empresa

**SAÍDAS**

Persoal cualificado para realizar o servizo

**DIAGRAMA****DESENVOLVEMENTO**

Unha vez detectada a necesidade dun novo traballador, débense definir os postos de traballo existentes na empresa. Para cada posto de traballo deberanse explicitar as funcións que lle correspondan e os requisitos de cualificación precisos en base, fundamentalmente, a formación inicial ou complementaria, experiencia práctica adecuada e/ou outros requisitos adicionais. Os datos de definición de postos de traballo recolleranse no documento: “Definición de postos de traballo”.

Unha vez realizadas as tarefas anteriores, empeza o proceso de selección de persoal. O proceso de selección debe realizarse por distintas vías:

- Publicar anuncios de ofertas de traballo nos xornais locais
- Poñer anuncios nos taboleiros de escolas superiores, escolas e universidades
- Anunciarse no taboleiro de anuncios da igrexa

- Consultar a Oficina de Emprego (INEM)
- Preguntar aos clientes se coñecen xente interesada en traballar no negocio.
- Consultar posíbeis contactos dos provedores
- Consultar antigos empregados

Ademais pódense ofrecer incentivos aos empregados actuais cando traian a amigos/referencias, dándose preferencia aos habitantes da parroquia e non se discriminará por razóns de sexo, idade, nacionalidade ou aspecto.

Unha vez realizadas as ofertas de emprego e seleccionado aos candidatos máis adecuados ao posto, seleccionárase ao traballador sempre mediante unha entrevista persoal.

Para a realización da entrevista, existen unha serie de pasos a seguir:

- Concretar que tipo de información interesa obter
- Deseño dos contidos
- Realización da Entrevista
  - Recepción
  - Fomentar o discurso no candidato
  - Evitar as preguntas pechadas e as preguntas con resposta inducida.
  - Peché

Valoraranse para a selección os seguintes datos (de maior a menor):

- Experiencia previa
- Adecuación ao posto de traballo.
- Que sexa da parroquia
- Motivación cara o traballo

Unha vez seleccionado o candidato, haberá unha serie de pasos a seguir para facilitar a súa acollida:

- Presentación ante os outros traballadores
- Explicación das características xerais da empresa.
- Información sobre aspectos xerais da organización:
  - Horario
  - Acendido e apagado da TPV e demais elementos de uso común.
  - Descansos.
- Información sobre o sistema de calidade, especialmente dos procedementos vixentes.
- Perfil do posto que ocuparía.
- Tipo de vinculación coa empresa.
- Remuneración.
- Duración mínima estimada da vinculación.
- Vacacións.
- Disporá dun xogo de chaves do establecementos (se é o caso).

## ARQUIVO

Toda esta información estará recollida nos seguintes documentos: “Ficha de definición dos postos de traballo” e “Ficha de selección de persoal”. Estes documentos gardaranse nun AZ adicado en exclusiva aos documentos do persoal da empresa (CV, formación,...)

### “Ficha de definición de postos de traballo”

| POSTO DE TRABAJO             |  |
|------------------------------|--|
| RESPONDE ANTE                |  |
| OBXECTIVO:                   |  |
| RESPONSABILIDADES            |  |
| REQUISITOS DE FORMACIÓN      |  |
| EXPERIENCIA PRÁCTICA ESIXIDA |  |

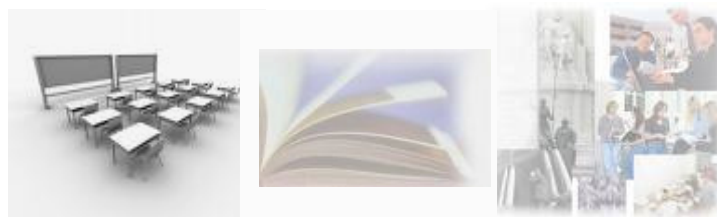
**“Ficha de selección de persoal”**

|                                                           |               |
|-----------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Nome e Apelidos:</b>                                   | <b>DNI:</b>   |
| <b>Dirección:</b>                                         |               |
| <b>Teléfono:</b>                                          | <b>Idade:</b> |
| <b>Formación:</b>                                         |               |
| <b>Experiencia:</b>                                       |               |
| <b>Que pode aportar ao traballo?</b>                      |               |
| <b>Por que lle interesa traballar nun comercio rural?</b> |               |
| <b>Valoración do candidato:</b>                           |               |

#### 4.5. Formación dos comerciantes

A actividade comercial supón un factor de gran importancia para a prosperidade do negocio. Deste xeito é ineludible o feito de proporcionar cursos de formación continua para os comerciantes integrantes da Rede de Comercio Rural Galego.

Este proceso de formación servirá para ampliar a visión de negocio dos comerciantes do rural e poder levar a cabo novas estratexias comerciais que satisfagan o gusto do consumidor.



Deste xeito a labor formativa consistirá basicamente no seguinte:

- Atención e asesoramento ás persoas que soliciten abrir un novo establecemento comercial no rural galego e que desexen adherirse á rede, con información sobre a situación do sector en Galicia.
- Información para comerciantes con comercios rurais en funcionamento, dirixida a responder e satisfacer as necesidades reais de formación tanto dos autónomos, como do seu persoal contratado.
- Información actualizada sobre axudas e subvencións destinadas aos comerciantes e especialmente, comerciantes do rural. Facilitar a adaptación dos profesionais do sector comercial que se enfrenta a novas exixencias laborais, derivadas en gran parte pola implantación de novas estratexias comerciais.
- Actividades e campañas de animación comercial, dirixidas a potenciar a localidade como un espazo atractivo de compra.

#### 4.6. Definición dos postos de traballo

POSTO DE TRABALLO: **Dependente/a**

RESPONDE ANTE: Encargado/a ou propietario/a

OBXECTIVO: Atención á clientela da tenda

RESPONSABILIDADES:

- Atención correcta da clientela segundo os requisitos de calidade. Mostrar un interese sincero pola atención e o servizo ao cliente.
- Controlar o volume da música e temperatura da tenda para que o ambiente sexa acolledor dende que se entra pola porta.
- Garantir a limpeza da tenda e o mantemento das condicións hixiénicas necesarias.
- Mantemento da tenda en perfecta orde.
- Comunicar todas as incidencias ao/á encargado/a.
- Asegurar que a seguridade interna e externa do edificio e os requisitos de iluminación se respecten cada día antes de deixar o edificio.
- Atender á auditoría externa cando sexa necesario.
- Realizar un control de caixa diario.
- Controlar que sempre exista dispoñibilidade de caixa para dar o cambio exacto á clientela.
- Atender a que non desapareza ningún produto ou obxecto da tenda.

**POSTO DE TRABALLO: Propietario/a da tenda**

RESPONDE ANTE: Oficina Xestora

OBXECTIVO: Supervisión do comercio rural e dos seus traballadores e atención á clientela.

**RESPONSABILIDADES:**

- Atención correcta da clientela segundo os requisitos de calidade. Mostrar un interese sincero pola atención e o servizo ao cliente
- Controlar o volume da música e temperatura da tenda para que o ambiente sexa acolledor dende que se entra pola porta.
- Supervisar a atención á clientela e controlar que estea cómoda na tenda.
- Formar a un/unha novo/a empregado/a cando sexa necesario.
- Controlar a orde de todos os produtos
- Asegurarse da limpeza da tenda.
- Asegurar que a seguridade interna e externa do edificio e os requisitos de iluminación se respecten cada día antes de deixar o edificio.
- Atender á auditoría externa cando sexa necesario.

- Realizar un control de caixa diario do bar e da tenda.
- Estudar e elaborar os informes trimestrais solicitados pola Rede e entregalos puntualmente.
- Encargarse da negociación cos provedores dos produtos e servizos do comercio rural.
- Realizar os pedidos de mercadorías cando sexa necesario e controlar que os seus empregados realicen correctamente as súas tarefas e cumpran cos requisitos dos manuais da Rede.

**POSTO DE TRABALLO: Cocineiro/a**

RESPONDE ANTE: Encargado/a da tenda

OBXECTIVO: Esta persoa será a encargada de realizar as labores de cociña

**RESPONSABILIDADES:**

- Atención correcta dos pedidos da clientela seguindo os requisitos de calidade. Mostrar un interese sincero polo servizo ao cliente
- Controlar o bo estado dos alimentos segundo as normas de sanidade vixentes
- Asegurarse dunha boa presentación dos alimentos cociñados
- Formar a un/unha novo/a empregado/a de cociña cando sexa necesaria a contratación dunha nova persoa.
- Asegurarse da orde, limpeza e bo estado da cociña e do seu material
- Mostrar unha presenza física que garanta a súa limpeza e atender ao coidado do seu uniforme
- Comunicar ao/á encargado/a da tenda os pedidos necesarios para garantir un bo abastecemento de produtos alimentarios
- Asegurar a seguridade interna e externa da cociña e que os requisitos de iluminación e temperatura se respecten cada día
- Atender á auditoría externa cando sexa necesario.
- Atender ás peticións e/ou observacións do cliente e realizar un control da satisfacción do cliente no que respecta ao menú.
- Elaborar a carta e o menú, baixo a supervisión do/da encargado/a da tenda

**POSTO DE TRABALLO: camareiro/a**

RESPONDE ANTE: encargado/a da tenda

OBXECTIVO: esta persoa será a encargada de realizar tarefas relacionadas coa atención ao cliente do bar e/ou cafetería, e/ou restaurante . Encargarse dos servizos de barra e mesa (se é o caso)

## RESPONSABILIDADES:

- Atención correcta dos pedidos da clientela segundo os requisitos de calidade. Mostrar un interese sincero polo servizo ao cliente
- Encargarse das labores de atención ao público na parte de hostalería
- Atender ao bo estado de conservación e limpeza do espazo no que traballa
- Responder ante unha presenza física que garanta a súa limpeza e ao coidado do seu uniforme (se é o caso)
- Atender ás peticións e/ou observacións do cliente
- Coidar de que dispoña do material e produtos precisos para desenvolver adecuadamente o seu traballo, e en ausencia deles, comunicarllo ao/á encargado/a
- Asegurarse de que as consumicións servidas atópanse en bo estado de conservación.
- Controlar que sempre exista dispoñibilidade de caixa para dar o cambio exacto á clientela.

## 5. HORARIOS COMERCIAIS.

A adaptación dos horarios aos cambios sociais é fundamental para a supervivencia do comercio incluso cando nos referimos ao comercio rural en Galicia. Cada vez máis, as mulleres incorpóranse con maior frecuencia ao mercado laboral e dispoñen de menos tempo para realizar a compra. Por iso é fundamental que os horarios comerciais dos establecementos sexan cada vez máis flexíbeis, incluíndo o comercio rural, adaptándose ás novas demandas, e funcionando así como tenda de conveniencia.

### 5.1.Lexislación

***Lei 13/2006, de 27 de decembro, de horarios comerciais de Galicia.***

Un aspecto fundamental antes de establecer os horarios a aplicar polo comercio rural, é que debemos ter presente a lexislación vixente. A presente lei ten por obxecto a regulación dos horarios de apertura e feche dos establecementos comerciais no ámbito territorial da Comunidade Autónoma de Galicia a fin de favorecer e garantir o desenvolvemento harmónico do comercio galego e un mellor servizo aos consumidores.

Será de aplicación ás actividades comerciais de carácter retalista levadas a cabo no ámbito territorial de Galicia. Enténdese por actividade comercial de carácter retalista, a efectos da presente lei, a definida como tal pola correspondente lei reguladora da actividade comercial de Galicia: *Será actividade comercial de carácter retalista o exercicio profesional de adquisición de produtos, en nome e por conta propios, para a súa revenda ao consumidor final. Igualmente terá este mesmo carácter a venda realizada polos artesáns dos seus produtos no seu propio taller.*

Quedan excluídas do ámbito da presente lei aquelas actividades comerciais que, en razón do seu obxecto, estivesen reguladas por unha lexislación especial; en particular, farmacias e estancos, aos cales esta lei será de aplicación supletoria.

Esta lei regula o réxime xeral de horarios e en concreto, aspectos relacionados con:

- Horario en que os establecementos comerciais poderán desenvolver a súa actividade: Este será, como máximo, de doce horas ao día e de setenta e dúas horas á semana. A franxa horaria en que se desenvolverá a actividade comercial será entre as 8.00 e as 24.00 horas. Cada comerciante, dentro do límite máximo establecido neste artigo, determinará libremente o horario de apertura e feche do seu establecemento.(art.4)

- Os domingos e días festivos en que os establecementos comerciais poderán permanecer abertos ao público serán, como máximo, de oito ao ano. Os establecementos comerciais haberán de permanecer pechados os días 1 de xaneiro, 1 de maio, 17 de maio, 25 de xullo e 25 de decembro.(art.5)

As limitacións ás que fan referencia os artigos 4 e 5 non afectan aos seguintes casos:

- Os establecementos dedicados esencialmente á venda de produtos de pastelería, repostería, churrería, pan, pratos combinados, prensa, flores e plantas e as chamadas **tendas de conveniencia**.
- Os establecementos situados en puntos fronteirizos, estacións e medios de transporte terrestre, marítimo e aéreo.
- Os establecementos dedicados, principalmente, á venda de combustíbeis e carburantes.
- Os establecementos comerciais situados en zonas de gran afluencia turística.
- Os establecementos comerciais situados no contorno inmediato de celebración de feiras e mercados tradicionais, durante o mesmo horario en que teña lugar devandito mercado.
- Os establecementos comerciais situados en locais ou recintos de afluencia turística, como museos, monumentos e centros recreativos turísticos, e aos cales estean directamente vinculados polo produto comercializado.
- Os establecementos comerciais situados en establecementos hoteleiros, sempre que a actividade que desenvolvan teña carácter permanente e non poida accederse a eles directamente desde a rúa.
- Os establecementos comerciais que dispoñan dunha superficie útil para a exposición e venda ao público de ata 150 metros cadrados, excluídos os pertencentes a empresas ou grupos de distribución que non teñan a consideración de pequena e mediana empresa, segundo a lexislación vixente, ou que operen baixo o mesmo nome comercial de devanditos grupos ou empresas.

Os concellos, no ámbito do seu termo municipal, poderán acordar impoñer aos establecementos comerciais que inclúan na súa oferta bebidas alcohólicas a prohibición de expender este tipo de bebidas desde as 22.00 horas ata as 9.00 horas do día seguinte, con independencia do réxime de apertura que lles fose aplicable.

## 5.2. Horarios dos establecementos

En canto aos horarios seguidos polos comercios rurais galegos temos que, con relación ao período de abertura e horarios comerciais, pódese destacar que maioritariamente o comercio opta pola abertura ininterrompida, fronte aos que deciden pechar por vacacións nalgún momento do ano. Ademais os horarios de atención ao público caracterízanse pola súa amplitude e flexibilidade. Así atopámonos con establecementos que abren entre as 8 e 10 da mañá, e que pechan entre as 20 e 24 horas da noite.

Son establecementos que poderíamos identificar coma “establecementos de conveniencia”. Son comercios que ofrecen un horario moi flexíbel e adaptado aos novos hábitos de compra pois cada vez os horarios laborais son máis amplos e precísanse establecementos abertos moitas horas e ate moi tarde. Ademais dispoñen dunha oferta de produtos o suficientemente aberta para poder comprar aquilo que se precisa nunha emerxencia.



Polo tanto o horario dos comercios rurais non variará substancialmente con respecto á actualidade. Terán un horario flexible, ininterrompido, sobre todo naqueles casos nos que teñen restaurante posto que non poden pechar ao mediodía e deberán organizar as vacacións de maneira que non coincida coa época forte dos turistas (verán, semana santa, etc) posto que ao dirixirse non só aos residentes das diferentes zonas senón tamén aos turistas, non poden desaproveitar a oportunidade de venda que se produce nas épocas estivais.

## 6. MANUAL OPERATIVO

Neste apartado do Manual de Xestión trataremos aspectos da práctica á hora de desenvolver o traballo nos comercios rurais e abordaremos as normas para unha boa xestión, como establecer a oferta de produtos, como realizar un menú, como fixar os prezos,...

### 6.1. Normas para a boa xestión.

Para o bo funcionamento do comercio rural é necesario seguir unha serie de “boas prácticas” que poderían resumirse nos seguintes puntos que recolleemos con maior detalle no Manual de Atención ao Cliente:

#### REQUISITOS DO SERVIZO

- Cortesía
- Credibilidade
- Capacidade de resposta
- Comprensión do cliente
- Fiabilidade
- Comunicación
- Seguridade
- Accesibilidade



#### ELEMENTOS TANXÍBEIS

- Bo estado das instalacións
- Bo estado dos equipos e mobiliario
- Envases e embalaxes atractivos
- Boa calidade dos produtos
- Cumprimentar os documentos de compra



## PERSOAL

- Boa imaxe
- Competencia profesional



## MELLORA

- Plan de mellora
- Requisitos da mellora
- Análise do servizo prestado

Tamén debemos ter en conta que para unha boa xestión dos comercios rurais é necesario o cumprimento dos manuais que a Rede de Comercio Rural Galego entrega aos seus membros.

Ademais o enfoque de procesos seguido nos manuais permite obter unha serie de vantaxes coma:

- Diminúe a incerteza ante as nosas actividades.
- Acelera a aprendizaxe sobre como facer as cousas.
- Orienta a empresa ao cliente e obxectivos.
- Na medida en que se coñece para que se fan as cousas, é máis fácil atopar vías de mellora ou sinerxías .
- Contribúe a reducir os custes ao facilitar a identificación de custes innecesarios (actividades que non aportan valor).
- Ao asignar responsabilidade ás persoas contribúe a súa motivación.

### 6.2. Como establecer a oferta

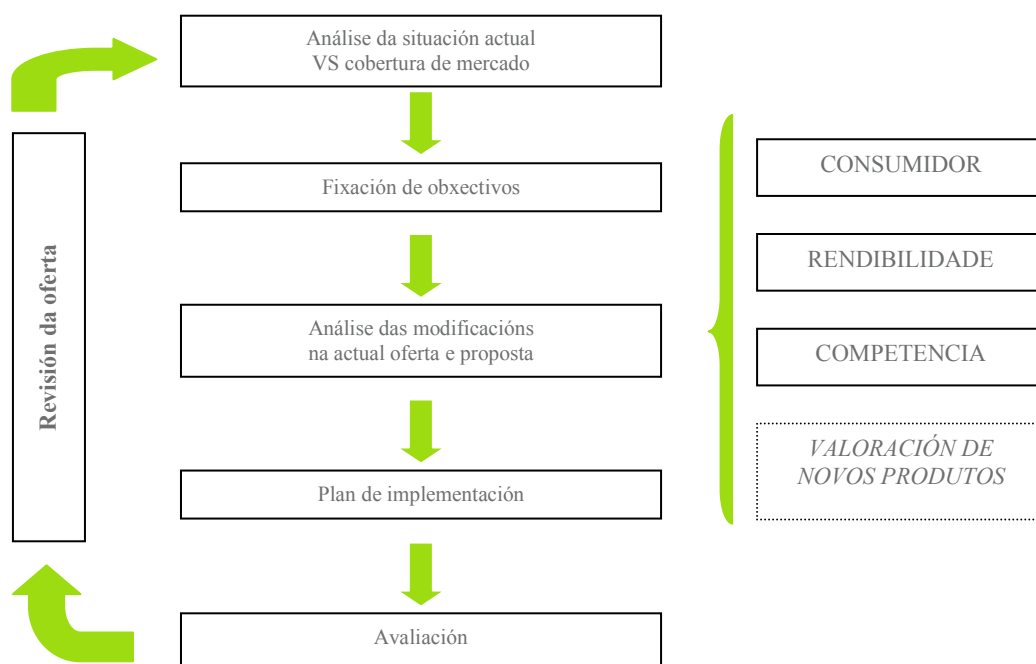
Unha oferta eficiente logra que os consumidores atopen as opcións que buscan á vez que reforza as súas necesidades evolutivas. É un proceso de colaboración entre distribuidores e provedores para determinar a oferta óptima de produto nunha categoría que alcance a satisfacción do consumidor obxectivo ao tempo que mellora os resultados do negocio.

A metodoloxía para o desenvolvemento de ofertas eficientes segue un proceso en etapas dinámico e que se retroalimenta, proporcionando a habilidade para retirar artigos cun risco e un impacto financeiro

negativo. Da mesma maneira asegura que os artigos introducidos sexan produtivos e incrementan as vendas e o beneficio da categoría, especialmente se non son totalmente novos no mercado.

A finalidade última da oferta é satisfacer as necesidades do consumidor - cliente e para iso as empresas deberán dispoñer de información acerca dos hábitos de consumo e comportamento de compra en relación coa categoría de produtos cos que traballe.

O esquema da metodoloxía de oferta eficiente é:



Os beneficios dunha Oferta Eficiente:

- *Valor para os consumidores:* produtos axeitados á ocasión no lugar, momento e formato máis convenientes. Deste modo, as decisións están orientadas ao consumidor. Ao tempo, nunha oferta eficiente débense identificar artigos que poden parecer improdutivos, pero que son importantes para o consumidor obxectivo.
- *Cadea de subministro máis eficiente:* que conduce á redución dos prazos de entrega e a unha relación máis estreita co provedor .

Outro punto fundamental na definición dunha oferta eficiente é a obtención de información acerca do consumidor. É importante estudar o comportamento do consumidor no punto de venda así como

diferentes investigacións de mercado, pero sen esquecermos doutras fontes de información internas como suxestións de clientes, etc.

Estudar ao consumidor no punto de venda permítenos coñecer os criterios de decisión sobre a compra do produto a partir das características do mesmo (marca, tamaño, oferta, etc.). Ademais permítenos coñecer a tipoloxía de comprador (perfil en canto a idade, tamaño do fogar, renda, ...), o que compra, a percepción da categoría de produto no establecemento, a cantidade comprada (compra media e prezo pagado), a frecuencia de compra (promedio de actos de compra), o lugar de compra (fidelidade á tenda) e o proceso de compra (árbore de decisións, influencia da actividade promocional, compra cruzada, recordo de prezos, ...).

Así, e tomando como primeira referencia os produtos recomendados pola Rede, os comerciantes poderán ir observando cales son os produtos máis demandados polos consumidores, cales teñen menor rotación, ... e ir adaptando a súa oferta, sen modificar as familias de produtos salvo previa aceptación da Rede, en canto á cantidade e variedade de produtos dentro das familias, conseguindo proporcionar un oferta de produtos eficiente. Por exemplo, os produtos que presentan unha menor rotación teranse en menores cantidades e aqueles produtos máis demandados polos clientes esixirán pedidos máis grandes, para non correr o risco de quedar sen mercadorías.

### 6.3. Como se fai o menú

A maioría dos comercios rurais pertencentes á Rede ofertarán unicamente produtos fríos e non haberá unha carta de comidas.

Sen embargo, aqueles establecementos que así o decidan, poderán ofertar comidas á carta para os seus clientes e polo tanto poderemos falar de diferentes modalidades de menú. O menú do restaurante dos comercios rurais da Rede, estará composto polos distintos pratos que o establecemento ofrecerá aos seus clientes. Existen diferentes tipoloxías de menús a ofertar:

- *Menú fixo*: configúrase para grupos previamente contratados e inclúe xeralmente dous ou tres pratos, pan, sobremesa, bebida e café.
- *Menú gastronómico ou de degustación*: ofrece unha selección en pequenas racións de gran número de especialidades ofrecidas na carta para que o cliente poida degustar diversidade de pratos.
- *Menú carta*: elabórase abaratando os custes e posibilitando unha oferta máis variada sen prexudicar a economía duns clientes habituais nun determinado período de tempo.

- *Menú da casa:* consta de dous grupos de pratos con varias posibilidades para elixir. Na actualidade, é obrigatorio para todos os restaurantes, independentemente da súa categoría.

A carta tería como obxectivo clasificar os distintos pratos en grupos para que o cliente poida facer unha lectura máis cómoda destes e converterse, á súa vez, nun elemento de diferenciación polo que debe coidar a súa aparencia interior e exterior:

- A portada e a contraportada da carta deberán estar acorde co tipo de establecemento. Ademais o logotipo do restaurante e da Rede de Comercio Rural Galego deberá colocarse estratexicamente para facilitarlle ao cliente o seu recoñecemento.
- A estrutura interna, o papel e a cor utilizada para a súa confección deben identificarse co comercio rural galego, a decoración e o estilo local
- A textura non debe ser esvaradía. Débense evitar os materiais pesados e a letra ten que ser clara, lexíbel e sen riscas nin faltas de ortografía.

En principio é recomendábel establecer unha carta reducida porque facilita a presentación, a elección ao cliente e o aprovisionamento dos establecementos. Ademais ofrece vantaxes de custes (aforro de stocks) e mellora de produtividade.

Un exemplo de carta dun comercio rural podería ser a que segue:

| Cata                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                              | Cata                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Cata                                                                                                                                                    |                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Entrantes frios</b><br>Ensalada mixta<br>Ensalada da casa<br>Táboca de queijos galegos<br>Táboca de entullos de galia<br>Táboca mixta de queixo e entullos | <b>Peixes mariscos</b><br>Pello á feira<br>Pello á grella<br>Mollos ao vapor<br>Amieiros á maneira<br>Vellas<br>Bacalao á grella<br>Músculo á Galega<br>Rodaballo á parreira | <b>Tiros</b><br><b>D.O. Ribeiro</b><br>O Ventoso, Juan Nogueira<br><b>D.O. Valdeorras</b><br>Joaquín Ribodouro, merca<br>2004<br><b>D.O. Monterrey</b><br>Terra do Gargalo 2002<br><b>D.O. Ribeiro Sacra</b><br>Redondel de Anard, merca<br>2004<br>Acada da Coxa, merca 2005<br>Viro Miro da Casa | <b>Vinos</b><br><b>Berros</b><br><b>D.O. Ribeiro</b><br>Casal da Barca<br>Vira Costeira<br>Berdo, trececlara<br><b>D.O. Valdeorras</b><br>Joaquín Ribodouro, godelo<br>Berdo Guíen godelo<br>Guíen Sibre las<br><b>D.O. Rias Baixas</b><br>Cortes de Abad, abaiño, 187 d<br>Contrapunto, abaiño, O Sábres<br>Gran Bazán Verde, abaiño<br>Martín Cudey, abaiño, Cantabre<br>Terras Gaude, O Rial | <b>SOFRES/SOSES/PS</b><br>Duet de lino e discolor<br>Torta de chardale<br>Torta de queixo<br>Paquetos de carne<br>Chula de nanza<br>Torta de tonaleiras | <b>LICORS</b><br>Agardente<br>Licor de betas<br>Licor de café<br>Licor de gándanos |
|                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                         |                                                                                    |
| <b>Entrantes quentes</b><br>Caldo Galego<br>Sopa de Mito<br>Cocido Casaleiro<br>Pendo de Sals<br>Pendo de Gesto e Gesto<br>Pendo de Gesto e Churizo           | <b>Carnes</b><br>Pato<br>Xarón asado<br>Churizo de porco<br>Churizo de terra<br>Costella de porco<br>Costella de terra                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                         |                                                                                    |

#### 6.4. Fixación de prezos

Á hora de fixar o prezo, os comercios rurais deben fixarse nos prezos da competencia (establecementos de características similares). Partindo del, deberase decidir se os prezos dos establecementos estarán por riba

ou por baixo dos da competencia. En calquera caso, o prezo debe ser aquel que permita cubrir os custes de explotación, obter un beneficio e que sexa razoábel para a economía do cliente.

Antes de establecer o prezo dos menús débese calcular canto costa a súa elaboración. Despois calcularase o marxe que permita cubrir custes e beneficios. Na elaboración deberemos ter en conta, tanto as materias primas empregadas coma un cálculo aproximado dos custes imputábeis de luz, materiais de cociña, man de obra,...

## 6.5. PROCEDEMENTO DE XESTIÓN V: Fixación de prezos e cálculo do beneficio

|                               |                                                                                 |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PROCESO</b>                | Fixación de prezos e cálculo do beneficio                                       |
| <b>RESPONSABLE DE PROCESO</b> | Xerente / Propietario do comercio rural                                         |
| <b>PROCESOS RELACIONADOS</b>  | Todos os procesos relativos á xestión e marketing da empresa, fundamentalmente. |
| <b>ENTRADAS</b>               | Marxes recomendados, custes e ingresos                                          |
| <b>SAIDAS</b>                 | Prezo e beneficio do comercio rural                                             |

### OBXECTO

O obxecto deste procedemento é proporcionar unha ferramenta útil para os comerciantes que lles axude a fixar os prezos dos produtos e para imputar correctamente os custes aos produtos. Isto permitirá calcular os beneficios do negocio dunha forma axeitada e realista

### ALCANCE

Todos os procesos da empresa relacionados coa xestión (negociación con provedores, aprovisionamento, fixación de prezos,...), co marketing (fixación de estratexias segundo prezo,...) e con todos os demais procesos, pois todos veñen afectados polos ingresos do negocio.

### RESPONSABILIDADE

Xerente / Propietario do comercio rural.

- Calcular os ingresos e gastos da empresa
- Determinar cales son os custes imputábeis aos produtos vendidos
- Determinar a marxe a obter para fixar o prezo dos produtos
- Decidir a estratexia de marketing adoptada para fixar os prezos acorde á estratexia a seguir.

### ENTRADAS

Marxes recomendados pola Rede, estratexia seguida no marketing empresarial e ingresos e gastos do comercio rural

## SAÍDAS

Prezos fixados para os produtos da empresa e procedemento para o cálculo dos prezos e beneficios

## DIAGRAMA

Non hai un diagrama que describa o proceso

## DESENVOLVEMENTO

Para fixar os prezos de venda dos produtos, empregarase o método do cálculo do prezo por sobreprezo. Para iso teranse en conta os custes dos produtos e o marxe fixado (marxe sobre prezo de venda). E dicir, a idea é sumar un sobreprezo ao produto para a súa venda.

Así o cálculo do prezo de venda dos produtos sería o seguinte:

$$\text{Prezo de venda} = \text{custe} / (1 - \text{marxe empregado})$$

Por exemplo, para o cálculo do prezo de venda dun produto que ten un custe de 20€ e para o que aplicaremos unha marxe do 15%, o prezo de venda sería de 23,52€.

En canto ao cálculo do beneficio, teríamos que ter en conta tanto os ingresos obtidos no exercicio económico coma os custes nos que incorreu a empresa. Dentro destes teremos que diferenciar os custes fixos e os variábeis.

Custes fixos son aqueles custes non sensíbeis a pequenos cambios na actividade, senón que permanecen inalterábeis antes eses pequenos cambios. E dicir, son aqueles custes que van a existir prodúzase ou non.

Custes variábeis son aqueles custes suxeitos aos cambios en directa proporción á actividade da empresa, e dicir, dependerán do nivel de actividade na empresa.

Así, para o cálculo do beneficio seguiríamos o seguinte esquema:

$$\begin{array}{r} \text{Vendas} \\ + \text{Subvencións de explotación} \\ \hline = \text{INGRESOS DE EXPLOTACIÓN (1)} \end{array}$$

|                                        |
|----------------------------------------|
| -----                                  |
| Compras                                |
| + Man de obra externa                  |
| + Transporte                           |
| + Outros                               |
| -----                                  |
| <b>= COSTES VARIABEIS (2)</b>          |
| -----                                  |
| <b>MARXE DE EXPLOTACIÓN (1-2)</b>      |
| -----                                  |
| Persoal                                |
| Salario promotores                     |
| Seguridade Social (Autónomos)          |
| Salario traballadores                  |
| Seguridade Social traballadores        |
| + Servizos e subministrados exteriores |
| Aluguer                                |
| Xestoría                               |
| Seguros                                |
| Material oficina                       |
| Teléfono                               |
| Gasolina                               |
| Outros (auga, luz...)                  |
| + Impostos, taxas                      |
| + Gastos financeiros                   |
| + Amortizacións                        |
| -----                                  |
| <b>COSTES FIXOS (3)</b>                |
| -----                                  |
| <b>RESULTADO DO EXERCICIO (1-2-3)</b>  |

Desta maneira, calcularíamos o beneficio da empresa, imputándolle os custes nos que se ten incorrido para conseguir esas vendas.

## ARQUIVO

A información obtida gardarase en soporte físico xunto cos documentos relativos á xestión de provedores. A información quedará recollida nas seguintes táboas: “Ingresos e gastos do comercio rural “ e “Fixación de prezos”

### “Ingresos e gastos do comercio rural”

| PERDAS E GANANCIAS                      | ANO 1 | ANO 2 | ANO 3 |
|-----------------------------------------|-------|-------|-------|
| 1. VENDAS                               | -     | -     | -     |
| 2. SUBVENCIONÉS DE EXPLOTACIÓN          | -     | -     | -     |
| <b>3. INGRESOS DE EXPLOTACIÓN (1+2)</b> | -     | -     | -     |

|                                          |   |   |   |
|------------------------------------------|---|---|---|
| 4. COMPRAS                               | - | - | - |
| 5. MAN DE OBRA EXTERNA                   | - | - | - |
| 6. TRANSPORTE                            | - | - | - |
| 7. OUTROS                                | - | - | - |
| <b>8. COSTES VARIABEIS (4+5+6+7)</b>     | - | - | - |
| <b>9. MARXE DE EXPLOTACIÓN (3-8)</b>     | - | - | - |
| 10. PERSOAL                              | - | - | - |
| SALARIO PROMOTORES                       | - | - | - |
| SEGURIDADE SOCIAL (AUTÓNOMOS)            | - | - | - |
| SALARIO TRABALLADORES                    | - | - | - |
| SEGURIDADE SOCIAL TRABALLADORES          | - | - | - |
| 11. SERVIZOS E SUBMINISTROS EXTERIORES   | - | - | - |
| ALUGUER                                  | - | - | - |
| XESTORÍA                                 | - | - | - |
| SEGUROS                                  | - | - | - |
| MATERIAL OFICINA                         | - | - | - |
| TELÉFONO                                 | - | - | - |
| GASOLINA                                 | - | - | - |
| OUTROS (AUGA, LUZ...)                    | - | - | - |
| 12. IMPOSTOS, TAXAS                      |   |   |   |
| 13. GASTOS FINANCEIROS                   | - | - | - |
| 14. AMORTIZACIÓNS                        | - | - | - |
| <b>15. COSTES FIXOS (10+11+12+13)</b>    | - | - | - |
| <b>16. RESULTADO DO EXERCICIO (9-15)</b> | - | - | - |

### “Fixación de prezos”

| CONCEPTO                         | VALOR |
|----------------------------------|-------|
| PREZO DE CUSTE DO PRODUTO        |       |
| MARXE APLICADO POLO COMERCIANTE  |       |
| <b>PREZO DE VENDA DO PRODUTO</b> |       |

## 7. ANEXOS

### Glosario de termos

*Autónomo ou Empresario individual:* É unha forma idónea para unha empresa de reducido tamaño. Nesta haberá un só titular e pode haber varios traballadores contratados

*Existencias Iniciais:* Son as mercadorías adquiridas ao principio do exercicio económico

*Existencias Finais:* Son as mercadorías existentes no almacén ao peche do exercicio económico

*FIFO (primeiro en entrar, primeiro en saír):* É un método para rexistrar o valor dun inventario. Este método presume que, aos efectos do cálculo do custe, o artigo a sacar do almacén é o máis antigo da súa clase.

*Gravame:* Cargo ou obriga que pesa sobre algo ou alguén.

*Imposto de Actividades Económicas (IAE):* O imposto sobre actividades económicas é un tributo directo, que grava o mero exercicio en territorio nacional, de actividades empresariais, profesionais ou artísticas, se exerzan ou non nun local determinado, e se encontren ou non especificadas nas tarifas do imposto. Se a actividade non ven recollida na tarifa, terá que aplicar aquela que máis se lle pareza

*Imposto sobre o Valor Engadido (IVE):* É un tributo de natureza indirecta que recae sobre o consumo de bens e servizos, por tanto, quen paga é o consumidor final

*Imposto sobre a Renda das Persoas Físicas (IRPF):* É un imposto directo e de natureza persoal, que grava a renda dispoñible (a renda total menos o mínimo persoal e familiar) de cada contribuínte, deste modo vese afectada a capacidade económica garantindo as necesidades persoais

*Inventario:* É un libro constituído polos bens dunha entidade destinados á venda ou á produción para a súa posterior venda

*LIFO (último en entrar, primeiro en saír):* É un método para rexistrar o valor dun inventario. Este método presume que, aos efectos do cálculo do custe, o artigo que a sacar do almacén é o máis novo da súa clase. Dado que os prezos xeralmente elévanse co paso do tempo, este método rexistra a venda do artigo máis caro e pode utilizarse para pagar menos impostos.

*Materias primas:* Son aqueles los materiais extraídos da natureza que nos serven para construír os bens de consumo. Clasifícanse segundo o seu orixe: vexetal, animal e mineral.

*Mercadorías:* Cousa moble que é obxecto de compra, venda, transporte, é dicir, de actividades lucrativas no tráfico, máis ou menos directo, entre produtores e fabricantes e outros comerciantes ou o público en xeral.

*Período crítico:* É o período que media entre o lanzamento dun pedido e a recepción da mercadoría

*PMP (prezo medio ponderado):* É un método para rexistrar o valor dun inventario. Calcúlase un prezo de custe medio para todo o exercicio, a partir do custe das existencias que había no almacén a principios de exercicio e das diversas compras que se realizaran durante o ano.

*Provedor:* É aquela empresa que abastece de mercadorías a outra.

*Punto de pedido:* É o momento no que se realiza o pedido. Aparecería cando o nivel de inventarios fora igual ao stock de seguridade

*Rotación de existencias:* Representa o número de voltas que da un stock para un período determinado. Danos información sobre a eficiencia da empresa para dar saída aos seus produtos.

*Sociedade Limitada (SL):* A sociedade de responsabilidade limitada é unha sociedade mercantil, calquera que sexa o seu obxecto, cuxo capital, non inferior a 3.005,06 €, estea dividido en participacións, acumulables e indivisibles que non poidan incorporarse a títulos negociables nin denominarse accións, e cuxos socios estean exentos de responsabilidade persoal polas débedas sociais

*Stock de seguridade:* É un inventario adicional que as empresas teñen nos seus almacéns para evitar roturas de almacén, e dicir, para evitar quedarse sen mercadorías.

*TPV (Terminal Punto de Venda):* É unha aplicación informática que contempla a xestión de venda, stock, provedores e clientes entre outros. É un programa preparado para empregar unha pantalla táctil.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

CENTRO EUROPEO DE EMPRESAS E INNOVACIÓN DE GALICIA S.A  
<http://www.bicgalicia.es/dotnetbic/>

Libro: "Gestión de stocks" , *R. Laumaille*

Axencia tributaria:

[http://www.agenciatributaria.es/wps/portal/Home?url=&channel=1af861cd949a1010VgnVCM100000d7005a80&ver=L&site=56d8237c0bc1ff00VgnVCM100000d7005a80&idioma=es\\_ES&menu=0&img=0](http://www.agenciatributaria.es/wps/portal/Home?url=&channel=1af861cd949a1010VgnVCM100000d7005a80&ver=L&site=56d8237c0bc1ff00VgnVCM100000d7005a80&idioma=es_ES&menu=0&img=0)

Consellería de Medio Rural: <http://mediorural.xunta.es/>

Consello Regulador da Agricultura Ecolóxica de Galicia: <http://www.craega.es/>

Asociación Española de Codificación Comercial: “RECOMENDACIÓN SOBRE SURTIDO EFICIENTE. Comité de Marketing-Merchandising de AECOC. Octubre 1999”: <http://www.aecoc.es/>

“Manual de diseño de procesos”. Miguel Hernández. Heras, M. (1996) Gestión de la producción, ESADE, Barcelona.

Lei 13/2006, de 27 de decembro, de horarios comerciais de Galicia.